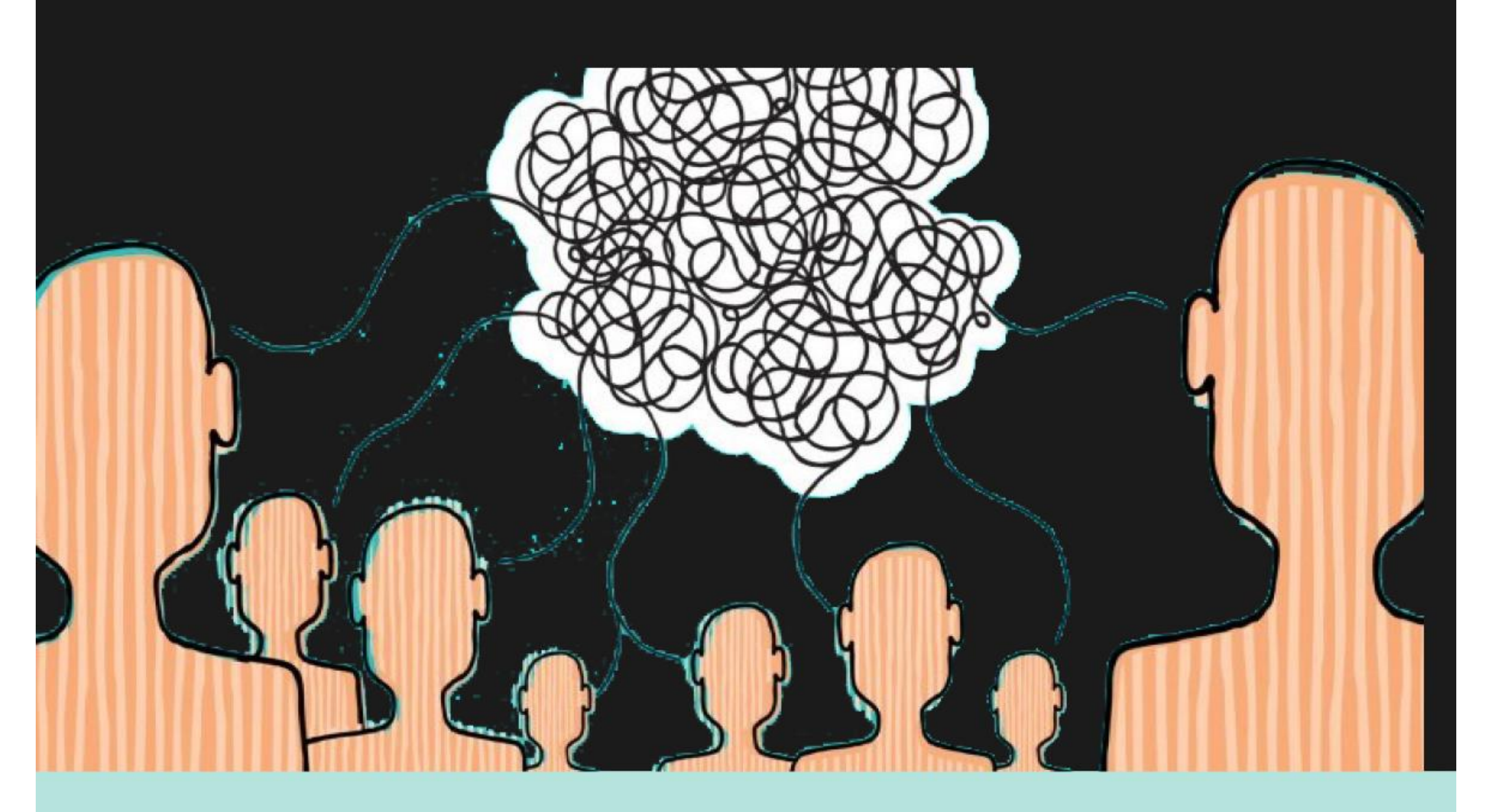
فؤاد الكريزي

فن التواصل مع الأخرين

إقتباسات عن فن التواصل مع الأخرين



WWW.FUADALQRIZE.COM

فؤاد الكريزي

فن التواصل مع الأخرين

اقتباسات عن كيفية التواصل مع الآخرين

محتويات

مقدمة

مقدمة في
""فن التواصل""

كلنا نحب اقتباسًا جيدًا. الاقتباس الجيد يمكن أن يفعل أشياء كثيرة. يمكن أن يلخص في بضع كلمات ما يستغرقه يوم كامل للتعلم. يمكن أن يقدم شيئًا قد استغرق شخصًا ما خبرة في الحياة لاكتشافه. يمكنها أن تجعلنا نبتسم بدقتها وحكمتها. يمكن أن يسعدنا بدوره العبارة. ويمكن أن تضرب المكان بتغليف شيء توصلنا إليه لفهم أنفسنا. عندما يُطلب منهم اقتباساتهم المفضلة ، تلك التي تعني شيئًا لهم أو تلك التي تم إعطاؤهم واستخدامها طوال حياتهم لمساعدتهم على اكتساب بعض البصيرة ، يمكن لمعظم الناس عادة اقتباس اقتباس.

في هذه المجموعة ، ستجد حوالي 500 اقتباس حول موضوع التواصل مع الأخرين. وهي تتراوح بين الاقتباسات التي كتبها لاو تزو في حوالي 500 قبل الميلاد و سيسيرو في 100 قبل الميلاد إلى هنري فورد و والت ديزني في القرن العشرين. بعض من أقدم الاقتباسات هي أكثرها صلة اليوم. ستكتشف رؤى حول كيفية التعامل بشكل أفضل مع الآخرين ، سواء في العمل أم لا. سوف تتعلم كيفية تقديم المشورة لشخص يحتاج إلى مساعدتك. سوف تتعلم بعض النصائح الممتازة حول كيفية التأثير والإقناع والتفاوض. ستحصل على دليل حول مهارات العرض التقديمي. وستتعلم بعض أسرار العمل بنجاح مع عملائك وعملائك. هذا الكتاب هو طريقة ممتعة للتعلم. عند الانتهاء من التدريب الخاص بك ، ستظل تتصفح هذه الأحجار الكريمة من أجل المتعة الكاملة لقراءتها.

نبذة عن المحرر فؤاد الكريزي

Fuad Al-Qrize (Arabic: فؤاد الكريزي) (born 1990) is a Yemeni writer , author, and blogger, he was born in Ibb and studied at the University of Sanaa. He worked at the Yemeni Ministry of Culture in ibb, He is a Member of Yemeni Artists Syndicate.

Books:

kif tosbih fanan enternet (Arabic: كيف تصبح فنان إنترنت) ISBN 9780463198094

kif tosbih dhif almodonat (Arabic: كيف تصبح ضيف المدونات) ISBN 9780463780091

dhikra kasr almalika(Arabic: ذكرى قصر الملكة) ISBN 9780463179574

Dalil AlYemen (Arabic: دليل اليمن) ISBN 9780463759547

hakaia alfuad (Arabic: حكايا الفؤاد) short stories ISBN 9780463693308

sada almadhi (Arabic: صدى الماضي) ISBN 9780463574447

Yemen social (Arabic: يمن سوشال) ISBN 9780463933794

socialgiat (Arabic: سوشلجيات) ISBN 9780463717783

Rwaia za'aifa short stories (Arabic: رواية زائفة) ISBN 9780463275221 [

Awards:

Shield of Keeping on Literary and Artistic Heritage, Ibb city, Yemen.

Loyalty Shield’ by the Governor of Ibb city and Culture Office.

Yemeni Cultural Shield.

فؤاد الكريزي هو مدون وكاتب ومؤلف يمني، عضو في نقابة الفنانين اليمنيين ومكتب الثقافة في محافظة إب في اليمن.

ولد فؤاد الكريزي في 1 يناير، 1990 في اليمن، وهو مقيم في السعودية
مصنف فؤاد الكريزي كواحد من أبرز المساهمين الفاعلين بمتابعة وتوثيق أعمال الفنانين اليمنيين.
درس الكريزي الاعداديه والثانويه فى إب قبل ما يكمل تعلميه الجامعى فى جامعة صنعاء
,, واكمل تعليمه الإلكترونى الحديث عبر منصات التعليم الإلكترونيه.

جوائز فؤاد الكريزي التي حصل عليها:
درع الثقافة المقدم من محافظ محافظة إب اليمن ومكتب الثقافة في إب.
درع الوفاء والانصاف من محافظ إب اليمن ومكتب الثقافة.
درع في مجال الحفاظ على الموروث الأدبي والفني.

كتبه:
دليل اليمن
روايه زائفه
حكايا الفؤاد
صدى الماضي
يمن سوشال
سوشلجيات
وغيرها..
مناصبة:
عضو فى نقابة الفنانين اليمنيين.
عضو فى مكتب الثقافة فى إب.
مستشار اداره اعمال مؤسسة اماس للانتاج والتوزيع الفنى.
مستشار رقمى فى صحيفه و موقع عدن الغد.

اعمال تلفزيونية شارك فيها
الافلام

فيلم احتيال (فيلم وثائقى) - متابعه وتوثيق

البرامج

برنامج صدى الماضى (برنامج تاريخى) - متابعه وتوثيق

الاوبريتات و المهرجانات

إب بوابة المجد (اوبريت المهرجان السياحى التاسع محافظه إب)

المهرجان الاول للمبدعين والموهوبين - محافظه إب



الكلمات ليست سوى صور لأفكارنا." (جون درايدن 1631-1700)"

إن أبسط الاحتياجات البشرية الأساسية هي الحاجة إلى الفهم والفهم. أفضل طريقة لفهم ‘‘
." الناس هي الاستماع إليهم
(رالف نيكولز)
فعل الاتصال هو عقد مؤقت بين شخصين." (شيلا هيرست)"

الكثير من الكلام هو سبب الخطر. الصمت هو وسيلة لتجنب سوء الحظ. يتم إغلاق "
" .الببغاء ثرثرة في قفص. طيور أخرى ، بدون كلام ، تطير بحرية
(ساسكيا بانديتا 1182 - 1251)

تزن المعنى ولا تنظر إلى الكلمات." (بن جونسون 1572-1637)"

اللغة هي الصورة ونظير الفكر." (مارك هوبكنز 1802-87)"

اللغة هي مدينة للمبنى يحضر فيها كل إنسان حجر." (رالف والدو إمرسون 1803-82)"

نفس الكلمات تخفي وتعلن أفكار الرجال". (ديونيسيوس كاتو 300)"

لا رجل جزيرة." (جون دون 1572-1631)"

بدون تواصل موثوق ، والكثير منه ، لا يتم أسر قلوب وعقول الموظفين". (جون كوتر)"

فكر كرجل حكيم لكن تواصل بلغة الناس." (ويليام بتلر ييتس 1865-1939)"

أنا لست كاتب مذكرات. أحب أن أنظر في عين أحدهم وأقول: "لنتحدث". (بيتر س. "
سكوت)

إذا لم تستطع قولها في 30 ثانية ، فربما لا يمكنك قولها على الإطلاق. إذا كنت تعرف ، "
." يمكنك توضيح أي نقطة في 30 ثانية
(تيري مايو)

أرى الآن أفضل كرجل أعمى مما رأيته كرجل مبصر. اكتشفت أننا لا نرى بأعيننا. نحن "
لا نرى حقًا إلا عندما نكون على استعداد للنظر في الحقيقة حولنا والحياة والأشخاص
." الآخرين. لا تحتاج إلى عيون لترى ذلك
("فيرجيل أدامسون في فيلم "للوهلة الأولى)
إنهم لا يتذوقون أبدا من يشربون دائما ؛ يتحدثون دائما الذين لا يفكرون أبدا. " (متى قبل "
(1721-1664

لا بأس من إجراء محادثة ، ولكن يجب أن تتركها بين الحين والآخر." (ريتشارد "
أرمور)

من أجل الخير أو السوء ، محادثتك هي إعلانك. في كل مرة تفتح فيها فمك ، تدع "
" الرجال ينظرون إلى عقلك. هل يرونها مرتدية ملابس أنيقة ، أنيقة ، مثل الأعمال؟
(بروس بارتون)

إن التعرض للخطر لا يجب أن يكون خطرًا. فقط لديك الشجاعة لتكون صادقة ومنفتحة "
ونزيهة. هذا يفتح الباب لاتصال أعمق في كل مكان. إنه يخلق التمكين الذاتي ونوع
." العلاقات مع الآخرين الذين نريدهم جميعًا في الحياة
(سارة باديسون)

إن المحادثات هي الطريقة التي يكتشف بها العاملون في مجال المعرفة ما يعرفونه ، "
."ويشاركونه مع الزملاء ، وفي هذه العملية يخلقون معرفة جديدة للمنظمة
(آلان ويبر)

أعلم أنك تعتقد أنك فهمت ما تعتقد أنه قلته ، لكنني لست متأكدًا من أنك تدرك أن ما "
."سمعته ليس ما قصدته
(روبرت مكلوسكي)

لن نفهم بعضنا البعض حتى نختزل اللغة إلى سبع كلمات." (خليل جبران 1883-"
(1931

التواصل هو حقًا كل شيء يتقاضاه أي شخص في النهاية ... وإذا لم تتمكن من التواصل "
بشكل فعال ... فستدفع ... ولن تحصل على أموال".
(دوج فايربو)

يفترض الرجال أن عقلهم يملك كلامهم ؛ لا يزال يحدث أن الكلمات في المقابل تمارس "
السلطة على العقل. "
(فرانسيس بيكون 1561-1626)

إن جوهر الإدارة الجيدة هو فن جعل الأشياء الصعبة بسيطة ، وليس الأشياء البسيطة "
صعبة". (المصدر غير معروف)

إن المهمة الأولى والأكثر صعوبة للحوار تتضمن الوقوف على النفس والاستماع بروح "
منفتحة. من هذا التقبل يمكن أن تأتي الأسئلة التي تؤدي إلى الفهم ".
(آن ماكجي كوبر)

الكلمات ، مثل النظارات ، تطمس كل شيء لا توضحه أكثر." (جوزيف جوبرت "
(1754-1824

، و X ، حيث تعمل A = X + Y + Z :يساوي النجاح ، فإن الصيغة هي A إذا كان"
تبقي فمك مغلقا." (ألبرت أينشتاين 1879-1955) Z تلعب ، و Y

يعتمد التواصل المترابط على أربعة مبادئ رئيسية: 1. تحقيق الفهم أولاً 2. الاستماع "
بدون حكم قضائي 3. الاستماع إلى الجوهر 4. كن أصليًا".
(Doc Childre و Bruce Cryer)

الكلمة نصف من يتحدث ونصف من يسمعها." (ميشيل دي مونتين 1533-92)"

من المهم جدًا العمل بجد وعدم التحدث عنه. غالبًا ما يتم انتقادنا لكوننا متميزين للغاية. "
." لكن في الجيش ، لا تقول شيئًا أبدًا ما لم يكن لتضليل العدو
(ألفريد شندلر)

أبلغ جميع القوات أن الاتصالات قد انهارت تماما". (آشلي بريليانت)"

ضع لجامًا على لسانك. ضع حارسًا أمام شفتيك ، أقل من كلمات فمك تدمر سلامك. في "
." كثير من الأحيان يأتي التوبة ، ولكن في صمت السلامة
(أخناتون 1375 قبل الميلاد)

الكلمات أفضل وأسوأ من الأفكار ، فهي تعبر عنها وتضيفها ؛ يعطونهم القوة من أجل " الخير أو الشر ؛ يبدأونهم في رحلة لا نهاية لها ، للتعليمات والراحة والبركة ، أو للإصابة والحزن والخراب ". (تريون إدواردز 1809-94)

بعد كل شيء ، عندما تتحدث عن الأمر مباشرة ، كم عدد الأشخاص الذين يتحدثون نفس "
"اللغة حتى عندما يتحدثون نفس اللغة؟
(راسل هوبان)

بعض الكلمات تشبه أشعة الشمس ، والبعض الآخر مثل الأسهم الشائكة أو لدغة الثعبان. "
وإذا كانت الكلمات الصعبة عميقة للغاية ، فكم من المتعة يمكن أن تعطيها الكلمات
" اللطيفة؟
(السير جون لوبوك 1834-1913)

الكلمات المناسبة في الأماكن المناسبة تجعل التعريف الحقيقي للأسلوب." (جوناثان " سويفت 1667-1745)

لا يوجد شيء مثل المحادثة. إنه وهم. هناك مونولوجات متقاطعة ، هذا كل شيء. " " (ريبيكا ويست)

الأفكار في العقل هي نص العالم ؛ الكلمات هي نص الأفكار. والكتابة والطباعة هي نص " الكلمات ".
(جوزيف أديسون 1672-1729)

السهولة الحقيقية في الكتابة تأتي من الفن ، وليس من الصدفة ؛ لأن هؤلاء يتحركون " بسهولة أكبر والذين تعلموا الرقص ". (ألكسندر البابا 1688-1744)

القلم لسان العقل". (ميغيل دي سرفانتس 1547-1616)"

التفاعل الحقيقي لا يتعلق بالنقر على الأيقونات أو تنزيل الملفات ، بل يتعلق بتشجيع " التواصل". (إدوين شلوسبرغ)

أحد الاستخدامات الرائعة للكلمات هو إخفاء أفكارنا." (فولتير 1694-1778)"

اللغة ليست مجرد وسيلة للفكر ؛ إنها أداة عظيمة وفعالة في التفكير ". (السير همفري " ديفي 1778-1829)

الكلمات هي الأشياء الوحيدة التي تستمر إلى الأبد." (ويليام هازليت 1778-1830)"

هناك كلمات تستحق بقدر أفضل الإجراءات ، لأنها تحتوي على جرثومة كل منهم." (آن " سويتشين 1782 - 1857)

لحظة التفكير هي ساعة من الكلمات". (توماس هود 1798-1845)"

الاستماع ، وليس التقليد ، قد يكون أكثر أشكال الإطراء إخلاصا". (جويس براذرز)"

نعني بالشعر فن استخدام الكلمات بطريقة تؤدي إلى وهم في الخيال. فن العمل عن "
" .طريق الكلمات ، ما يفعله الرسام بالألوان
(Thomas B.Macaulay 1800-59)

الكلمات الجيدة تفعل أكثر من الخطابات القاسية ، حيث أن شعاع الشمس دون أي ضجيج "
سيجعل المسافر يتخلى عن عباءته ، وهو ما لا يمكن أن تفعله كل الرياح القوية ، لكنه
".فقط يجعله يربطه به
(روبرت ليتون 1611-84)

الكلمات هي أقوى دواء تستخدمه البشرية". (روديارد كيبلينج 1865-1936)"

معظم الناس لغة جسد غير متعلمين. لا توجد مهارات تدرس في المدرسة الابتدائية أو "
الإعدادية أو الثانوية في أي مكان. معظم الناس ليس لديهم فكرة عن سبب "شعورهم تجاه
شخص ما." ربما ليس لديك فكرة عن الإشارات والإشارات التي ترسلها ."
(كيفين هوجان)

يجب أن يكون الكلام مثل التنورة النسائية: طويلة بما يكفي لتغطية الموضوع ولكنها "
قصيرة بما يكفي لتكون مثيرة للاهتمام." (وينستون تشرتشل)

إن الطريقة الأكثر فاعلية لتحقيق العلاقات الصحيحة مع أي كائن حي هي البحث عن "
".الأفضل فيه ، ومن ثم مساعدة ذلك على أكمل وجه في التعبير الأكمل
(ألين ج. بون)

إذا عدت إلى الكلية مرة أخرى ، فسأركز على مجالين: تعلم الكتابة والتحدث أمام "
" .الجمهور. لا شيء في الحياة أكثر أهمية من القدرة على التواصل بشكل فعال
(جيرالد فورد)

هذا الكاتب يفعل أكثر ما يمنح القارئ أكبر قدر من المعرفة ، ويأخذ منه أقل وقت". "
(كاليب تشارلز كولتون 1780-1832)

بالكلمات نحكم الرجال." (بنيامين دزرائيلي 1804-81)"

الوكيل القوي هو الكلمة الصحيحة. عندما نأتي إلى واحدة من تلك الكلمات الصحيحة "
" .بشدة في كتاب أو صحيفة ، فإن التأثير الناتج يكون جسديًا وروحيًا أيضًا
(مارك توين 1835-1910)

ولكن على الرغم من عدم كفاءتهم وعدم احترامهم الراديكالي للحقائق التي يشيرون إليها "
، تظل الكلمات الأكثر موثوقية ودقة لرموزنا. كلما أردنا الحصول على تقرير دقيق عن
الحقائق أو الأفكار ، يجب علينا اللجوء إلى الكلمات ". (ألدوس هكسلي 1894-1963)

إن الكلمات هي واحدة من وسائلنا الرئيسية للتكيف مع جميع حالات الحياة. كلما كان "
." لدينا سيطرة أفضل على الكلمات ، من المرجح أن يكون تعديلنا أكثر نجاحًا
(بيرغن إيفانز)

إن الحديث هو مثل العزف على القيثارة: هناك الكثير في وضع اليدين على الأوتار "
".لوقف اهتزازاتهم كما في تشويشهم لإخراج الموسيقى
(أوليفر ويندل هولمز 1809 - 94)

عندما تقول العيون شيئًا ، واللسان آخر ، يعتمد رجل متمرس على لغة الأولى". (رالف "
والدو إمرسون)

الكلمات المنطوقة قد تطير ؛ فرشاة الكتابة تترك بصماتها ". (مثل صيني)"

إذا كانت الأسماء غير صحيحة ، فلن تكون اللغة متوافقة مع حقيقة الأشياء." "
(كونفوشيوس 551 - 479 قبل الميلاد)

إن الفضيلة الرئيسية التي يمكن أن تتمتع بها اللغة هي الوضوح ، ولا شيء ينتقص منها "

بقدر استخدام الكلمات غير المألوفة." (أبقراط 460 - 370 قبل الميلاد)

التواصل هو العمل الحقيقي للقيادة." (نيتين نهريا)"

تُستخدم الكلمات للتعبير عن المعنى ؛ عندما تفهم المعنى ، يمكنك نسيان الكلمات ". "
(تشوانغ تزو 350 قبل الميلاد)

من السهل استرجاع حجر ألقي بالقوة من اليد ، كما هو الحال بالنسبة لاستدعاء كلمة "
(قبل الميلاد 291 -342 Menander) ."بمجرد التحدث عنها

الرجال قليلو الكلام هم أفضل الرجال". (وليام شكسبير 1564-1616)"

الغموض في الكتابة هو عادة حجة الظلام في العقل. أعظم تعلم هو أن ترى في أعظم "
." وضوح
(جون ويلكينز 1614-72)

كلمة واحدة غالبًا ما تخون تصميمًا رائعًا." (راسين 1639-99)"

في تلك الحالات التي يلتقي فيها فردان أو ثلاثة أشخاص من ذوي المهارات المتشابهة "
لنفس الوظيفة ، تبين أن الشخص الذي غالبًا ما يتم تمديد العرض هو الشخص الذي
يتواصل بشكل أفضل. في الواقع ، هناك أوقات يحصل فيها فرد لديه مجموعة مهارات
." أقل على الوظيفة ببساطة بسبب قدراته على التواصل
(كاثي مايكسنر)

جزء كبير من الأذى الذي يزعج هذا العالم ينشأ من الكلمات." (إدموند بورك 1729-"
(97

(Red Auerbach) ".ليس ما تقوله لهم ... إنه ما يسمعونه"

الكلمات الرئيسية الثماني التي ستنقل أي شخص تقريبًا إلى جانبك من المشكلة:" إذا لم "

تتمكن من فعل ذلك ، فسأفهم بالتأكيد ". (بوب بورغ)

" البيروقراطيون يكتبون مذكرات لأنهم يبدو أنهم مشغولون عندما يكتبون ولأن المذكرات ، بمجرد كتابتها ، تصبح على الفور دليلاً على أنهم مشغولون ".
(تشارلز بيترز)

" تقلب الكلمات هو الإهمال في العمل ؛ الكلمات هي أجنحة العمل ". (السير جون لافاتر 1741-1801)

" منذ سنوات عندما كنت مراهقًا قبيحًا ونحيفًا وركوبًا وانطوائيًا ، علمتني والدتي هذا الدرس:" لا يهم كيف تبدو. لا يحكم الناس عليك بما تبدو عليه أو نفسك الخارجية. يريدون أن يعرفوا كيف تفكر فيهم كأشخاص. قم دائمًا بتسليمها إلى الشخص الآخر وستكون دائمًا في وضع الفوز. " (ديك كلارك)

" كم عدد الأشخاص الذين يجدون أنفسهم مجردة لتبدو عميقة. الجزء الأكبر من المصطلحات المجردة هو الظلال التي تخفي الفراغ ".
(جوزيف جوبرت 1754-1824)

"كلمة كثيرا ما تهزم غرضها." (آرثر شوبنهاور 1788-1860)

نحن نعيش في جزر الواقع المنفرد الخاصة بنا ، التي يتم امتصاصها وإبهارها بوجهة نظرنا " الخاصة. كثيرا ما نتواصل مع بعضنا البعض في محاولة لفهم أو أن يكون مفهوما. الجسر بين حقائقنا المنفصلة هو التواصل
التواصل يعني الارتباط ". (لين وبول كاتريت) . . .

إن الطريقة التي نتواصل بها مع الآخرين ومع أنفسنا تحدد في النهاية جودة حياتنا." (أنتوني " روبينز)

إن الرأس الجيد والقلب الجيد دائمًا ما يكونان مزيجًا هائلًا. ولكن عندما تضيف إلى ذلك لسانًا " ." أو قلمًا متعلمًا ، يكون لديك شيء خاص
(نيلسون مانديلا)

ألف كلمة لن تترك انطباعا عميقا مثل الفعل الواحد." (هنريك إبسن 1828-1906)"

إن إجراء محادثة جيدة يبدأ بنوايا حسنة. لقد وجدت أن الأمر لا يتعلق بالموضوع ، مثل الطاقة " والمشاعر الجيدة التي تضعها في المحادثة. محادثة جيدة قلبية وشجاعة. أنت تعرف ذلك بالفعل. ".تحدى نفسك
(مايكل ماسترسون)

عندما تتحدث ، اطرح الأسئلة. لا تحاضر ". (دينيس وايتلي)"

إن فن المحادثة الحقيقي ليس فقط أن تقول الشيء الصحيح في المكان المناسب ، بل أن تترك " ."الشيء الخطأ في اللحظة المغرية
(دوروثي نيفيل)

في أحسن الأحوال ،" التواصل "هو اسم تلك الممارسات التي تعوض حقيقة أننا لا يمكن أن " نكون بعضنا البعض." (جون دورهام بيترز)

يمكنك التواصل دون تحفيز ، ولكن من المستحيل التحفيز بدون التواصل." (جون طومسون)"

إذا تواصلت بشكل جيد ، فستفوز بالمنافسة على بعد ميل. والسؤال إذن هو ما إذا كنت تعزز " التواصل الجيد في كل ما تفعله ".

(كاثي مايكسنر)

ماذا ترى أنني لا؟ "؛ "كيف ترى هذا بشكل مختلف ولماذا؟" ؛ "الرجاء مساعدتي في فهم "" من وجهة نظرك".

يتطلب طرح هذه الأسئلة ألا يحتاج المرء مرة أخرى إلى الحصول على أفضل إجابة أو الإجابة الأخيرة. يصبح توسيع فهم المرء أكثر أهمية من كونه على صواب أو الحصول على وجهة نظر ".

(آن ماكجي كوبر)

في الكلمات ، مثل الموضات ، ستستمر نفس القاعدة ؛ على حد سواء رائعة ، إذا كانت جديدة " أو قديمة: لا تكن أول من جرب الجديد ، ولا حتى آخر من يضع القديم جانبا ".

(ألكسندر البابا 1688-1744)

إن قياس اتصالاتك هو الاستجابة التي تحصل عليها." (المصدر غير معروف)"

لقد لاحظت شيئين عن الرجال الذين يحصلون على رواتب كبيرة. إنهم تقريبًا من الرجال الذين " يستطيعون التكيف في المحادثة أو في المؤتمر. يحصلون بسرعة على وجهة نظر زملائهم الآخرين. إنهم حريصون على القيام بذلك أكثر من التعبير عن أفكارهم الخاصة. كما أنهم يعلنون وجهة نظرهم الخاصة بشكل مقنع ".

(جون هالوك)

إذا كنت من ذوي العقول العظيمة ، اتركه مع انطباع إيجابي عنك ؛ إذا كان مع القليل من العقل " ، اتركه مع انطباع إيجابي عن نفسه ".

(صموئيل كوليردج 1772-1834)

إن الأشياء المشتركة هي التي تجعل العلاقات ممتعة ، لكن الاختلافات الصغيرة هي التي " تجعلها مثيرة للاهتمام." (تود روثمان)

إن مشاعر القيمة لا يمكن أن تزدهر إلا في جو يتم فيه تقدير الفروق الفردية ، ويتم التسامح مع " الأخطاء ، والتواصل مفتوح ، والقواعد مرنة - نوع الجو الموجود في عائلة رعاية".
(فرجينيا ساتير)

عبقرية الاتصال هي القدرة على أن تكون صادقة تمامًا ولطيفة تمامًا في نفس الوقت." (جون " باول)

مهارات الإستشارة

(Buscaglia ليو) ".الاستشارة هي عملية رغبتي في إعادتك إلى نفسك"

لا أحد يمكن أن يعطيك نصيحة أكثر حكمة من نفسك." (سيسيرو 106-43 قبل الميلاد)"

لاحظ مدى شعورك بالرضا بعد أن شجعت شخصًا آخر. ليست هناك حاجة إلى حجة " أخرى تشير إلى أن المرء لا يفوت الفرصة أبدًا للتشجيع ".
(جورج ادامز)

السر الحقيقي لإعطاء النصيحة هو ، بعد أن تعطيها بصدق ، أن تكون غير مبالٍ تمامًا " سواء تم أخذها أم لا ، ولم تستمر أبدًا في محاولة تصحيح الناس."
(هانا ويتال سميث)

نادراً ما يتم الترحيب بالمشورة ، وأولئك الذين يريدونها هم الأكثر إعجابًا بها دائمًا." "
(إيرل تشيسترفيلد)

إن مهمة تقديم المشورة هي إعطاء العميل فرصة لاستكشاف واكتشاف وتوضيح طرق " العيش بشكل أكثر حيلة ونحو رفاهية أكبر."
(الرابطة البريطانية للاستشارات)

لا أحد ، طالما أنه يتنقل بين تيارات الحياة الفوضوية ، بلا مشاكل." (كارل يونغ)"

من أهم الأشياء التي يمكننا القيام بها لشفاء بعضنا البعض هو الاستماع إلى قصص " بعضهم البعض." (شلالات رييبكا)

لا تفقد فرصة قول كلمة طيبة". (ويليام ميكبيس ثاكيري)"

الاستماع شيء غريب ومغناطيسي ، قوة إبداعية. عندما نستمع حقًا للناس ، هناك تيار " متناوب ، وهذا يعيد شحننا حتى لا نتعب من بعضنا البعض. يتم إعادة إنشاءنا باستمرار ".
(برينداّ أولاند)

كلنا معجب بحكمة الناس الذين يأتون إلينا من أجل النصيحة." (جاك هربرت)"

إن مجد الصداقة ليس اليد الممدودة ولا الابتسامة اللطيفة. إنه الإلهام الروحي الذي يأتي " إلى المرء

عندما يكتشف أن شخصًا آخر يؤمن به ويرغب في الوثوق به بصداقته ". (رالف والدو إمرسون 1803-82)

الكلمة الرقيقة يمكن أن تدفئ ثلاثة أشهر شتاء." (المثل الياباني)"

الناس غير عقلانيين وغير منطقيين ومرتكزين على الذات. أحبهم على أي حال. يحتاج " الناس حقًا إلى المساعدة ، لكنهم قد يهاجموك إذا ساعدتهم. ساعد الناس على أي حال. امنح العالم أفضل ما لديك وسوف تطرد أسنانك. قدم أفضل ما لديكم على أي حال. "
(الأم تيريزا من كلكتا)

النصيحة هي ما نطلبه عندما نعرف الإجابة ولكن نتمنى لو لم نكن نعرفها." (إيريكا " جونغ)

كثيرًا ما نستهين بقوة لمسة أو ابتسامة أو كلمة طيبة أو أذن مستمعة أو مجاملة صادقة أو " أصغر عمل من الشجاعة ، وكلها لها القدرة على تغيير الحياة."
(Buscaglia ليو)

إن تقديم المشورة وكذلك أخذها سمة من سمات الصداقة الحقيقية." (سيسيرو 106-43 " قبل الميلاد)

يولد الرجال بعيون ولسان واحد ، حتى يروا ضعف ما يقولون". (تشارلز كاليب كولتون "
(1832-1780

هناك اقتصاد عاطفي جوفي يمر بيننا جميعًا. في كل تفاعل ، يمكننا أن نجعل الناس "
" .يشعرون بتحسن أو أسوأ
(دانيال كولمان)

تعود الحياة كلها إلى مسألة حديثنا ، الوسيلة التي نتواصل من خلالها مع بعضنا البعض. "
." لأن الحياة كلها تعود إلى مسألة علاقاتنا مع بعضها البعض
(وليام جيمس 1842-1910)

لا تقدموا أي نصيحة أو ملح حتى يطلب منك ذلك." (المثل القديم)"

عندما تتحدث ، تكرر ما تعرفه بالفعل ؛ عندما تستمع ، غالبًا ما تتعلم شيئًا جديدًا ". "
(جاريد سباركس 1789-1866)

إن العميل هو الذي يعرف ما الذي يؤلم ، وما هي الاتجاهات التي يجب أن يذهب إليها ، "
."وما هي المشاكل الحاسمة ، وما هي التجارب التي تم دفنها بعمق
(كارل روجرز)

فقط عندما يتم إسكات صخب العالم الخارجي ، ستتمكن من سماع الاهتزاز الأعمق. "
إستمع جيدا." (سارة بان بريثناخ)

لا تجد خطأ ، ابحث عن علاج". (هنري فورد 1863-1947)"

إذا اقتربت من كل شخص تقابله بروح المغامرة ، فستجد نفسك مفتونًا إلى ما لا نهاية "
."بالقنوات الجديدة من التفكير والخبرة والشخصية التي تواجهها
(إليانور روزفلت 1884-1962)

عندما يتم إخطار رجل حكيم بأخطائه ، فإنه سوف يفكر في سلوكه ويحسنها. عندما يُشار "

." إلى سوء سلوكه ، لن يتجاهل الرجل الجاهل النصيحة فقط بل سيكرر نفس الخطأ
(بوذا 568-488 قبل الميلاد)

نادراً ما يتم الترحيب بالمشورة ، وأولئك الذين يريدونها هم الأكثر إعجابًا بها دائمًا." "
(اللورد تشيسترفيلد 1694-1773)

اعتبارًا من اليوم ، عامل كل شخص تقابله كما لو كانوا سيموتون بحلول منتصف الليل. " قدم لهم كل الرعاية واللطف والتفهم الذي يمكنك حشده ، وقم بذلك دون التفكير في أي مكافأة. حياتك لن تكون هي نفسها مرة أخرى." (أوغسطين ماندينو 1923-1996)

تحدث بوضوح إذا كنت تتحدث على الإطلاق ؛ نحت كل كلمة قبل أن تدعها تسقط ". "
(أوليفر ويندل هولمز 1809 - 94)

عندما نسأل أنفسنا بصدق عن الأشخاص الأكثر أهمية في حياتنا ، غالبًا ما نجد أن أولئك " الذين اختاروا مشاركة ألمنا ولمس جروحنا بدلاً من تقديم المشورة أو الحلول أو العلاجات يد طرية. " (هنري نوين)

العمل الجيد هو الذي يجلب الابتسامة على وجه الآخر". (محمد 571-632)"

الثقة الموضوعة في مكان آخر غالبا ما تجبر الثقة في العودة." (ليفي 59 ق.م - 17 م)"

إذا انتقد شخص نفسه باستمرار وركض نفسه ، فمن الصعب على هذا الشخص ألا يكون " منتقدًا ومعاقبًا عاطفيًا للآخرين. وبطريقة أخرى ، نحتاج إلى رؤية الجوهرة في أنفسنا قبل " .أن نراها في الآخرين
(راي وولف)

إن عدم الثقة في الجميع وعدم الوثوق بأحد". (مثل القرن الثامن عشر)"

عندما تنصح شخصًا ما ، يجب أن يبدو أنك تذكره بشيء نسيه ، وليس بالضوء الذي لم " ."يتمكن من رؤيته
(بالتاسار جراسيان)

جميعنا ، في لحظات معينة من حياتنا ، نحتاج إلى النصيحة وتلقي المساعدة من " أشخاص آخرين." (ألكسيس كاريل ، تأملات في لي)

معظم الناس لا يستمعون بقصد الفهم ، بل يستمعون بقصد الرد. إنهم منشغلون بتصفية " ." كل شيء من خلال وجهات نظرهم الخاصة بدلاً من محاولة فهم إطار مرجعي للآخر
(ستيفين كوفي)

إذا كان هناك أي سر للنجاح ، فهو يكمن في القدرة على الحصول على وجهة نظر "

".الشخص الآخر ورؤية الأشياء من زاويته ومن وجهة نظرك
(هنري فورد)

" تكون جديرة بالثقة. كن الشخص الذي يمكنه الحفاظ على السر ، وليس القيل والقال ، ويمكن الاعتماد عليه في جميع المواقف ". (لاري وينجيت)

" لكي نكون مقنعين يجب أن نكون قابلين للتصديق. لكي نكون صادقين ، يجب أن نكون ذوي مصداقية ؛ لكي نكون صادقين يجب أن نكون صادقين ". (إدوارد مورو)

" إن أعظم خير يمكنك القيام به للآخر ليس فقط مشاركة ثرواتك بل أن تكشف له عن ثروته". (بنيامين دزرائيلي)

" من الآن فصاعدًا ، سأذرف دموع العرق فقط ، لأن تلك الحزن أو الإحباط لا قيمة لها في السوق ، في حين أن كل ابتسامة يمكن استبدالها بالذهب ، وكل كلمة طيبة ، من قلبي ، ".يمكن أن تبني قلعة
(عوج ماندينو)

" يعتمد مدى تقدمك في الحياة على كونك لطيفًا مع الشباب ، ومتعاطفًا مع كبار السن ، ومتعاطفًا مع الجهاد والتسامح تجاه الضعيف والقوي. لأنك في يوم من الأيام ستصبح كل " .هذه الأشياء
(جورج واشنطن كارفر)

" هناك شيء واحد فقط سيدرب العقل البشري حقًا وهو الاستخدام الطوعي للعقل من قبل الرجل نفسه. يمكنك مساعدته ، يمكنك توجيهه ، قد تقترحه ، وقبل كل شيء ، قد تلهمه. لكن الشيء الوحيد الذي يستحقه هو ما يحصل عليه بمجهوداته الخاصة ، وما يحصل عليه يتناسب بشكل مباشر مع ما يضعه فيه. " (ألبرت لويل)

لكي تسمع ، يجب على المرء أن يصمت". (المثل القديم)"

" عندما أشعر بالانزعاج ، ذلك لأنني أجد شخصًا ما أو مكانًا أو شيئًا أو موقفًا ـ بعض

حقائق حياتي - غير مقبول بالنسبة لي ، ولا يمكنني أن أجد هدوءًا حتى أقبل هذا الشخص أو المكان أو الشيء أو الموقف كونها بالضبط الطريقة التي من المفترض أن تكون في " .هذه اللحظة

(مدمنو الكحول مجهولون)

لا يمكننا حمل شعلة لإضاءة مسار آخر ، دون أن نضيء مسارنا." (بن سويت لاند)"

إن مشكلة الرجل الذي يذهب لرؤية الطبيب هو أنه يرغب في الشفاء في يوم من " ".الأمراض التي استغرقته سنوات حتى يكتسبها

(المصدر غير معروف)

يتذكر المستشارون الفعالون أن الكلمات ليس لها معنى ، فقط الناس لديهم معنى. إن " تعيين معنى مصطلح ما هو عملية داخلية ؛ المعنى يأتي من داخلنا. وعلى الرغم من اختلاف تجاربنا ، فإننا غالبًا ما نسيء تفسير رسائل بعضنا البعض بينما نتوهم أنه تم ." تحقيق الفهم المشترك

(لاري باركر)

محادثة واحدة عبر الطاولة مع رجل حكيم تستحق دراسة الكتب لمدة شهر". (مثل " صيني)

إذا أزلنا جميع الأخطاء ، فسنزيل أيضًا الكثير من الاكتشافات والفن والبصيرة والتعلم " والإبداع الذي ينتج عن ذلك

." من مواجهة الأخطاء

(كيفين إيفريت فيتز موريس)

الانتعاش هو عملية استعادة من نحن". (المصدر غير معروف)"

عندما تتعامل مع شخص آخر ، فإن معدل نجاحك في حمله على التحدث يرتبط مباشرة " بما إذا كنت محبوبًا كشخص. يرتبط هذا بشكل مباشر بقدرتك على طرح الأسئلة حول

موضوعهم الأول - أنفسهم. لا يوجد شيء اسمه المستشار الطبيعي. في كل حالة تقريبًا ، هؤلاء هم الأشخاص الذين تعلموا كيفية طرح الأسئلة. " (ألان بيز)

تدفق مع كل ما قد يحدث ودع عقلك حرا. كن مركزًا بقبول ما تفعله ". (تشوانغ تزو)"

لمعرفة ما يشعر به الآخرون ، لا تحض أو كزة. إذا كنت ترغب في اللعب بسلحفاة ، لا " يمكنك إخراجها من قوقعتها عن طريق حثها وغرزها بعصا ، فقد تقتلها. كن لطيفًا ، لا ." قاسيًا ، صعبًا أو قويًا

(المصدر غير معروف)

تحدث بلطف إلى الجميع وسوف يستجيبون وفقًا لذلك. الكلمات القاسية تؤلمك ، وسوف " " .تعيدها إلى وجهك

(الدامابادا)

من بين كل الأشياء التي ترتديها ، فإن تعبيرك هو الأهم". (جانيت لين)"

كل مساء أسلّم قلقي إلى الله. سيستيقظ طوال الليل على أي حال ". (ماري كرولي)"

إن الاستماع إلى النغمة وتحديدها في الآخرين والتكيف بشكل مناسب ، بالإضافة إلى " إدراك نبرة رسائلك الخاصة ، سيحدد فعالية الاتصال. إن كونك واعيًا بالنغمة سيمنعك من " .إرسال واستقبال الرسائل التي تقع على آذان صماء

(المصدر غير معروف)

خاف أقل ، أمل أكثر ؛ أكل أقل ، مضغ أكثر. أنين أقل ، تنفس أكثر ؛ تحدث أقل ، قل " ." أكثر ؛ أكره أقل ، تحب أكثر ؛ وكل الأشياء الجيدة لك

(المثل السويدي)

خذ حياتك بين يديك ، وماذا يحدث؟ شيء فظيع: لا أحد يلام ". (إيريكا جونغ)"

يجب أن نتقبل الألم ونحرقه كوقود لرحلتنا." (كنجي ميازاوا)"

ذات يوم في الماضي ، ستجعلك سنوات النضال تبدو أجمل". (سيغموند فرويد)"

إن رؤية الزمكان للمرض تخبرنا أن جزءًا حيويًا من هدف كل معالج هو مساعدة " الشخص المريض (وكلنا مريضون إلى حد ما) في إعادة ترتيب نظرته للعالم. يجب أن نساعده على إدراك أنه ليس كيانًا معزولًا مشتتًا عن عالم الأصحاء. إلى الحد الذي ننجز " .فيه هذه المهمة ، نحن معالج
(لاري دوسى)

الإصرار على معرفة" لماذا "قبل قبول المساعدة يشبه السقوط في المحيط ورفض " ."السباحة إلى الشاطئ حتى تعرف" لماذا "وقعت في
(كيفين إيفريت فيتز موريس)

اللباقة هي فن إقناع الناس بأنهم يعرفون أكثر منك." (ريمون مورتيمر)"

يمكن أن يكون التباين بين السمع والاستماع مختلفًا تمامًا مثل الليل والنهار. وفي بيئة " الأعمال ، فإن عدم الإصغاء الفعال للعملاء والموظفين والأقران يمكن أن يعني الفرق بين ." النجاح والفشل
(كين جونسون)

التعاطف يرى ، ويقول ،" أنا آسف. "الرحمة تشعر ، وتهمس ،" سأساعدك ". (المصدر " غير معروف)

إن قيمة الاستماع والاستعلام غير المعترف بها تتعلق بإدراك أنه في العلاقات الإنسانية " ، لا تكون الحقائق في كثير من الأحيان ، ولكن ما يعتقده الناس في الحقائق ، هو أمر مهم حقًا. هناك فائدة في معرفة ما هو مفهوم شخص آخر للواقع ، بغض النظر عن مدى خطئه ".

(بريان بيل)

التعاطف يشعر بهذه الأفكار. أذنك في قلبي ، وخسرك في صلاتي ، وحزنك في روحي " ." ، ودموعك في عيني

(وليام ورد)

النصيحة مثل الثلج ؛ وكلما كانت أكثر ليونة ، كلما طالت فترة إسكانها ، كلما غاصت " في الأعماق. " (صموئيل تايلور كوليردج)

إن الكلام الذي لا ينتهي بأي نوع من الإجراءات يتم قمعه بشكل أفضل تمامًا". (توماس " كارليل)

أفضل المستشارين والمساعدين والأصدقاء ليسوا دائمًا أولئك الذين يخبروننا عن كيفية " التصرف في حالات خاصة ، ولكنهم يعطوننا ، من تلقاء أنفسهم ، الروح المتحمسة والرغبة في التصرف بشكل صحيح ، ويتركوننا بعد ذلك ، حتى من خلال العديد من " .الأخطاء الفادحة ، لمعرفة شكل عملنا الصحيح

(فيليبس بروكس)

تذكر ، يمكنك الاستماع إلى روح شخص آخر إلى الوجود." (التوقيع على الخط الساخن " لأزمة الحرم الجامعي)

من يعطي نصيحة جيدة يبني بيد واحدة. هو الذي يعطي المشورة الجيدة والمثال يبني مع " ." كليهما. ولكن الذي يعطي عتابًا جيدًا ومثالًا سيئًا يبني بيد ويسحب بيد أخرى

(اللحم المقدد الفرنسي)

إن جميع النصائح في العالم لن تساعدك أبدًا حتى تساعد نفسك." (فريد فان أمبرغ)"

في بعض الأحيان لا يتم العثور على الجزء الأكثر كشفًا من الرسالة في الكلمات نفسها " ولكن في الرسائل الدقيقة الملتفة حول هذه الكلمات. الفشل في التقاط هذه الرسائل السرية قد يجعلك أعمى عما يقال بالفعل. " (ديان بوهير)

من السهل عندما نكون في ازدهار أن نقدم النصيحة للمتضررين." (اسخيليوس)"

إذا لم تطرح الأسئلة الصحيحة ، فلن تحصل على الإجابات الصحيحة. غالبًا ما يشير " السؤال الذي يتم طرحه بالطريقة الصحيحة إلى إجابته. طرح الأسئلة هو A-B-C للتشخيص. فقط العقل المستفسر يحل المشاكل ."
(إدوارد هودنيت)

يكمن سر نجاح الإنسان في رؤيته لأمزجة الناس ولباقة التعامل معهم". (جوشوا " جيلبرت هولاند)

أخطاء ، مثل القش ، على تدفق السطح ؛ من يبحث عن اللآلئ يجب عليه الغوص أدناه " ". (جون درايدن)

لكي أتمكن من مساعدة شخص آخر ، يجب أن أفهم ما يفهمه. إذا لم أفعل ذلك ، فإن " معرفتي الفائقة لا تساعده على الإطلاق. كل مساعدة حقيقية تبدأ بفعل تواضع ؛ يجب على المساعد أولاً أن يتواضع ، وبالتالي فهم أن المساعدة ليست في الأمر بل في الخدمة ."
(سورين كيركيغارد)

اللباقة هي فن صنع نقطة دون جعل العدو." (المصدر غير معروف)"

لا يوجد رجل متدني للغاية لدرجة أن علاج حالته لا يكمن داخل نفسه". (توماس ل. " ماسون)

تعمل الأذنين بسرعة الصوت ، وهي أبطأ بكثير من سرعة الضوء التي تستوعبها " العيون. الاستماع التوليدي هو فن تطوير صمت أعمق في نفسك ، حتى تتمكن من إبطاء

." سماع عقلك إلى سرعة أذنيك الطبيعية وسماعها تحت الكلمات إلى المعنى
(بيتر سينج)

إن الاستعداد لقبول المسؤولية عن حياة المرء هو المصدر الذي ينبع منه احترام الذات". "
(جوان ديديون)

أشعر بأنني متعلم بطيء بشكل رهيب في الاعتراف بأنه في السنوات الأخيرة فقط علمت "
أن الاستماع هو طريقة أساسية يمكنني من خلالها أن أصبح شخصًا مهمًا في عيني وفي
أعين الآخرين. يجب أن أعيد تعلمه باستمرار ". (ايرل كويل)

معرفة" ما يسمح لك بتحديد المشكلة. تسمح لك معرفة "كيف" بحل المشكلة. تسمح لك "
." معرفة "لماذا" بمنع المشكلة
(المصدر غير معروف)

الشفاء التام يعتمد على قدرتنا على التوقف عن النضال." (ديباك شوبرا)"

سؤال الكلمة مشتق من المحجر اللاتيني (للبحث) الذي هو نفس الجذر لكلمة البحث. "
الحياة الإبداعية هي السعي المستمر ، ويمكن أن تكون الأسئلة الجيدة أدلة مفيدة جدًا.
الأكثر فائدة هي الأسئلة المفتوحة ؛ إنهم يسمحون بإجابات جديدة غير متوقعة للكشف عن
." أنفسهم
(المصدر غير معروف)

في بعض الأحيان أفضل يد المساعدة التي يمكنك الحصول عليها هي دفعة جيدة وثابتة." "
(جوان توماس)

أعز صديق لي هو الذي يبرز أفضل ما لدي." (هنري فورد)"

في سنوات عملي الأولى ، كنت أسأل السؤال: كيف يمكنني علاج أو علاج أو تغيير هذا "
الشخص؟ الآن سأقوم بصياغة السؤال بهذه الطريقة: كيف يمكنني تقديم علاقة قد

يستخدمها هذا الشخص من أجل نموه الشخصي؟ " (كارل روجرز)

" صديق واحد ، شخص واحد يفهم حقًا ويتحمل عناء الاستماع إلينا عندما نعتبر مشكلة ، يمكن أن يغير نظرتنا الكاملة للعالم."
(إلتون مايو)

"كل ما لا أقبله يحكمني". (كيفين إيفريت فيتز موريس)

" الصديق الذي يمكن أن يكون صامتًا معنا في لحظة من اليأس أو الارتباك ، يمكنه البقاء معنا في ساعة من الحزن والفجيعة ، يمكنه تحمل عدم معرفة ، لا علاج ، لا شفاء ، ومواجهة حقيقة حقيقة لدينا العجز ، هذا صديق يهتم ."
(هنري نوين)

" إن واحدة من أكثر التجارب المُرضية التي أعرفها هي تقدير الفرد تمامًا بنفس الطريقة التي أقدر بها غروب الشمس. عندما أنظر إلى الغروب ، لا أجد نفسي أقول ، "قم بتنعيم البرتقال أكثر قليلاً في الزاوية اليمنى ، وضع القليل من اللون الأرجواني على طول القاعدة ، واستخدم القليل من اللون الوردي في السحابة." لا تحاول السيطرة على غروب الشمس. أشاهده برهبة أثناء ظهوره ". (كارل روجرز)

خدمة العملاء

العميل هو أهم جزء من خط الإنتاج." (دبليو إدواردز ديمينج 1900-93)"

في عصر البريد الإلكتروني ، قوة الكمبيوتر العملاقة على سطح المكتب ، "
والإنترنت ، والقرية العالمية الصاخبة ، الاهتمام
رمز اللطف البشري - أعظم هدية يمكن أن نقدمها لشخص ما. " (توم بيترز) -

لا تستطيع الشركات توفير الأمن الوظيفي ، فقط العملاء يمكنهم ذلك." (جاك ولش)"

إذا قمت ببناء تجربة رائعة ، يخبر العملاء بعضهم البعض بذلك. كلمة في الفم قوية "
جدا." (جيف بيزوس)

الخدمة هي الإيجار الذي ندفعه مقابل امتياز العيش على هذه الأرض." (ن. إلدون "
تانر)

نحن نرى عملائنا كضيوف مدعوين إلى حفلة ، ونحن المضيفون. مهمتنا كل يوم "
هي جعل كل جانب من جوانب تجربة العميل أفضل قليلاً. "
(جيف بيزوس)

ليس من عمل عميلك أو عميلك المحتمل أن يتذكرك. تقع على عاتقك مسؤولية التأكد "
من عدم وجود فرصة لنسيانك ".
(باتريشيا فريب)

ما زلت أبحث عن المعادل الحديث لأولئك الكويكرين الذين أداروا أعمالًا ناجحة ، "
وكسبوا المال لأنهم قدموا منتجات صادقة وعاملوا الناس بشكل لائق ، وعملوا بجد ،
وأنفقوا بصدق ، وادخروا بصدق ، وأعطوا قيمة صادقة مقابل المال ، واستردوا أكثر
مما أخذوه ولم يخبرنا بالكذب. للأسف ، تبدو هذه العقيدة التجارية منسية لفترة طويلة
".
(أنيتا روديك)

في المجتمعات حيث يبني الرجال سفنًا لأبناءهم للصيد أو القتال من خلالها ، لا تمثل " الجودة مشكلة على الإطلاق." (ج. ديفيل)

ركز دائمًا على الخدمة أو المنتج الذي تقدمه أولاً والمكافآت المالية ثانيًا. المال هو " منتج ثانوي للتميز. احرص دائمًا على أن تفعل ما هو صواب أولويتك الرئيسية ." وستتبعه المكافآت المالية
(لاري هارمون)

يأتي الربح في الأعمال من العملاء المتكررين ، العملاء الذين يفتخرون بمشروعك " ".أو خدمتك ، ويجلبون أصدقائهم معهم

(دبليو إدواردز ديمينج 1900-93)

إن أبسط وأقصر مبدأ أخلاقي هو أن تخدم بأقل قدر ممكن - وأن تخدم الآخرين قدر " الإمكان." (ليو تولستوي 1828-1910)

البيع ليس شيئًا تسعى إليه ، إنه شيء يحدث لك أثناء انغماسك في خدمة عميلك." "
(المصدر غير معروف)

كن في كل مكان ، افعل كل شيء ، ولا تفشل أبدًا في إثارة دهشة العميل." (شعار " ميسي)

إن التعامل مع الناس هو على الأرجح أكبر مشكلة تواجهها ، خاصة إذا كنت في " مجال الأعمال. نعم ، وهذا صحيح أيضًا إذا كنت ربة منزل أو مهندسًا معماريًا أو ." مهندسًا
(ديل كارنيجي)

أن تكون على قدم المساواة من حيث السعر والجودة لا يؤدي إلا إلى دخول اللعبة. " الخدمة تفوز بالمباراة ". (توني أليساندرا)

لا يتوقع العملاء منك أن تكون مثاليًا. إنهم يتوقعون منك إصلاح الأشياء عندما " تسوء. " (Donald Porter V.P. ،British Airways)

خدمة العملاء هي تدريب الناس على كيفية خدمة العملاء بطريقة متميزة." (المصدر " غير معروف)

لا تحاول إخبار العميل بما يريد. إذا كنت تريد أن تكون ذكيًا ، كن ذكيًا في الحمام. ثم " " !اخرج ، اذهب إلى العمل وخدم العميل
(جين باكلي ، طائرات سيكورسكي)

كل عمل عظيم مبني على الصداقة." (جي سي بيني)"

عندما يتحدث الناس عن تجار التجزئة الناجحين وتجار التجزئة غير الناجحين ، يحدد " ".العميل في نهاية اليوم من هو الناجح ولأي سبب
(جيري هارفي)

امنح الجمهور كل ما يمكنك تقديمه لهم ، وحافظ على المكان نظيفًا بقدر ما يمكنك " الاحتفاظ به ، وحافظ عليه ودودًا." (والت ديزني)

نسيان المبيعات التي تأمل في إجرائها والتركيز على الخدمة التي تريد تقديمها." (هاري " بوليس)

الزبون هو أهم زائر في مقرنا ، ولا يعتمد علينا. نحن نعتمد عليه. انه ليس انقطاع في " عملنا. هو الغرض من ذلك. انه ليس من الخارج في عملنا. هو جزء منه. نحن لا نقدم له ." خدمة من خلال خدمته. إنه يقدم لنا خدمة من خلال منحنا فرصة للقيام بذلك
(مهاتما غاندي)

.القاعدة 1: العميل على حق دائمًا"
القاعدة 2: إذا كان العميل مخطئًا ، فأعد قراءة القاعدة 1. " (ستيو ليونارد)
افعل ما تفعله جيدًا لدرجة أنهم سيرغبون في رؤيته مرة أخرى وجلب أصدقائهم." "
(والت ديزني)

إن تقديم خدمة عملاء رائعة أصعب بكثير مما كنت سأدركه على الإطلاق. إنه فن أكثر "

بكثير من العلم في بعض هذه المجالات الأخرى ، وليس فقط حول الحقائق ولكن حول كيفية إيصالها ".
(Betfair ديفيد يو ، الرئيس التنفيذي لشركة)

هذه قاعدة بسيطة لكنها قوية: امنح الناس دائمًا أكثر مما يتوقعون الحصول عليه." "
(نيلسون بوسويل)

خدمة العملاء هي مجرد نوع من الأنشطة اليومية المستمرة التي لا تنتهي ، والتي لا " تنتهي ، ومتواصلة ، ومثابرة ، ورحيمة ، ونوع من النشاط". (ليون جورمان ، الرئيس التنفيذي L.L.Bean)

لن أشكو. لن أعود ". (إعلان براون وليامسون للتبغ)"

إذا أشركت الجميع في الشركة في خدمة العملاء ، فهم لا يشعرون فقط بالعميل فحسب ، " بل يشعرون أيضًا بما لا يعمل. هذا هو المفتاح - الاستماع للتأكد من أنك تفهم العملاء وأنك تجعلهم يشعرون أنك تفهم. عندما يتصل العميل بشكوى ، من الواضح أننا لا نستطيع تغيير الماضي. لكن علينا أن نتعامل مع المشكلة ".
(بيني هاندكومب)

إذا شعر المتسوق أنه كان خدمة سيئة ، كانت الخدمة سيئة. نحن في مجال تصورات " العملاء ". (مارك بيرولت ، رالي ستورز)

إذا كنت تريد أن تكون مبدعًا في شركتك ، وحياتك المهنية ، وحياتك ، فكل ما يتطلبه " الأمر هو خطوة سهلة ... خطوة إضافية. عندما تواجه خطة مألوفة ، تسأل سؤالًا واحدًا فقط: ما الذي يمكن أن نفعله أيضًا؟ "
(دايل داوتين)

سيتم تلبية احتياجاتك بمجرد أن تجد طريقة لإسقاط الطاقة وتلبية احتياجات شخص " آخر." (ستيوارت وايلد)

في الأعمال ، تحصل على ما تريد من خلال منح الآخرين ما يريدون". (أليس " ماكدوغال)

يبدأ باحترام. إذا كنت تحترم العميل كإنسان ، وتشرف حقًا في أن يعامل بشكل عادل "
" .وصادق ، فإن كل شيء آخر أسهل بكثير
(دوج سميث)

لا يرغب الأشخاص في التواصل مع منظمة أو كمبيوتر. إنهم يريدون التحدث إلى " شخص حقيقي ، حي ، متجاوب ، ومسؤول يستمع ويساعدهم على الحصول على الرضا ".
(ثيو ميشيلسون ، تأمين المزرعة الحكومية)

يقدم الأشخاص أفضل أداء ويقدمون أفضل خدمة للعملاء عندما يعجبهم ما يفعلونه". "
(المصدر غير معروف)

الجودة في الخدمة أو المنتج ليست ما تضعه فيه. هذا ما يخرج منه العميل أو الزبون. " "
(بيتر دراكر)

قد يبدو هذا بسيطًا ، ولكن عليك أن تمنح العملاء ما يريدون ، وليس ما تعتقد أنهم "
." يريدونه. وإذا فعلت ذلك ، سيواصل الناس العودة
(جون إلهان)

إن الغرض من الأعمال التجارية هو خلق علاقة منفعة متبادلة بينها وبين تلك التي " تخدمها. عندما تكون

بشكل جيد ، سيكون هناك غدًا للقيام بذلك أكثر. " (جون وودز)

أهم شيء يجب تذكره بشأن أي مؤسسة هو أنه لا توجد نتائج داخل جدرانها. نتيجة "
" .الأعمال هي رضاء العملاء

(بيتر دراكر)

" القائد الحقيقي يخدم. يخدم الناس. يخدم مصالحهم الفضلى ، وبذلك لن يكون دائمًا شائعًا ، قد لا يثير إعجابك دائمًا. ولكن نظرًا لأن الدافع الحقيقي للقادة الحقيقيين هو الاهتمام العاطفي بدلاً من الرغبة في المجد الشخصي ، فإنهم على استعداد لدفع الثمن ."
(يوجين ب.هابيكر)

"لا توجد اختناقات مرورية على طول المسافة الإضافية." (روجر ستوباتش)

" هناك رئيس واحد فقط. الزبون. ويمكنه طرد كل شخص في الشركة من رئيس مجلس الإدارة إلى أسفل ، ببساطة عن طريق إنفاق أمواله في مكان آخر ."
(سام والتون)

" لعملائي. قد لا أحصل على الإجابة ، لكني سأجدها. قد لا أملك الوقت ، لكنني سأحققه ".
(المصدر غير معروف)

"عندما تخدم العميل بشكل أفضل ، هناك دائمًا عائد على استثمارك". (كارا بارلين)

" لن تحصل على ميزة المنتج أو السعر مرة أخرى أبدًا. يمكن تكرارها بسهولة ، ولكن لا يمكن نسخ ثقافة خدمة العملاء القوية ."
(جيري فريتز)

" بدون موظفين رائعين لا يمكنك أبدًا الحصول على خدمة عملاء رائعة." (ريتشارد ف. جيرسون)

" مهما كان نشاطك التجاري ، تحدث مع عملائك وزوّدهم بما يريدون. يبدو الأمر معقولا." (روبرت بومان ، الرئيس التنفيذي لوسائل الإعلام المتقدمة في دوري البيسبول)

"ستخبرك الحمامات دائمًا ما إذا كانت شركتك تهتم بعملائها". (المصدر غير معروف)

قد ينسى العملاء ما قلته لكنهم لن ينسوا أبدًا ما جعلتهم يشعرون". (المصدر غير " معروف)

إذا كنت لا تستطيع قياسه ، فلا يمكنك إدارته." (المصدر غير معروف)"

عملاء اليوم يطلقون اللقطات. لم يعد لديهم توقعات - لديهم مطالب. وإذا لم تستوف " ." مطالبهم ، فسيجدون موردًا آخر يفعل ذلك
(لاري هوكمان)

ما لم يكن لديك رضا العملاء بنسبة 100 ٪ ... يجب أن تتحسن." (هورست شولز)"

عامل كل زبون وكأنه يوقع على راتبك ... لأنهم يفعلون." (المصدر غير معروف)"

سواء كنت كبيرًا أو صغيرًا ، لا يمكنك تقديم خدمة عملاء جيدة إذا لم يشعر الموظفون " ."بالرضا عن القدوم إلى العمل
(خدمات كويك فيت المالية MDمارتن أوليفر ،)

أكثر عملائك تعيسًا هم أعظم مصدر للتعلم". (بيل جيتس)"

" .ما يمكن قياسه يمكن القيام به. وما يتم التعرف عليه يتم مرة أخرى ، بل وأفضل"
(ICS روبرت كروفورد ، مدير)

(SAP إعلان) ."يتوقع عملاؤك أن تدور العملية برمتها حولهم"

خدمة العملاء الجيدة تكلف أقل من خدمة العملاء السيئة." (سالي جرونو ، مياه ويلز)"

من الصعب أخذ النقد الصادق ، خاصة من قريب أو صديق أو أحد المعارف أو " غريب". (فرانكلين ب. جونز)

Tesco السير تيري ليهي ، الرئيس التنفيذي لشركة) ".اتبع العميل ، إذا تغير ... غيرنا" plc)

هناك أسطورة حضرية مفادها أن خدمة العملاء فريدة من نوعها لقطاعات محددة ـ " تمامًا بالديرداش! المهارات المطلوبة هي نفسها سواء كنت تعمل في فندق ، أو محترفي العادم ، أو قاعة المدينة أو صالون تصفيف الشعر. أي شخص يقول خلاف ذلك لا ينبغي ." أن يسمح لأقلام الرصاص الحادة
(ICS روبرت كروفورد ، مدير)

لا يمكنك تحسين شيء واحد بنسبة 1000٪ ولكن يمكنك تحسين 1000 شيء صغير " بنسبة 1٪." (جان كارلزون)

فكر بشكل خاص ، اشعر بالتميز واعمل بشكل خاص لجميع عملائك." (المصدر غير " معروف)

في طريقتنا في العمل ، نعلق أهمية كبيرة على التواضع والصدق. فيما يتعلق بالقيم " ." الإنسانية ، نعد بخدمة عملائنا بنزاهة
(عظيم بريمجي ، ويبرو)

في أعماقي ، نعتقد أن المشكلة ببساطة ، هي لهم. بالطبع ، يعتقدون أننا المشكلة ". "
(المصدر غير معروف)

المشكلة ليست في وجود مشاكل. المشكلة هي توقع خلاف ذلك والتفكير في أن وجود ." المشاكل هو مشكلة
(ثيودور روبين)

إذا كنت تعمل من أجل المال فقط ، فلن تحققه أبدًا ، ولكن إذا كنت تحب ما تفعله وتضع " ."العميل دائمًا في المقدمة ، فإن النجاح سيكون لك
(راي كروك)

إن بيان مهمتنا حول معاملة الناس باحترام وكرامة ليس مجرد كلمات بل عقيدة نعيشها " كل يوم. لا يمكنك أن تتوقع من موظفيك تجاوز توقعات عملائك إذا لم تتجاوز توقعات الموظفين من الإدارة ".

(هوارد شولتز ، ستاربكس)

" اقضِ الكثير من الوقت في التحدث إلى العملاء وجهًا لوجه. ستندهش من عدد الشركات التي لا تستمع إلى عملائها ". (روس بيرو)

" لا تجلب حاجتك إلى السوق ، أحضر مهارتك. إذا لم تشعر جيدًا ، أخبر طبيبك ، ولكن ليس في السوق. إذا كنت بحاجة إلى المال ، فانتقل إلى البنك ، ولكن ليس إلى السوق ."
(جيم رون)

" أعتقد أنه من المهم جدًا أن يكون أي شيء تحاول صنعه أو بيعه أو تعليمه جيدًا بشكل أساسي. منتج سيئ وأنت تعرف ماذا؟ لن تكون هنا بعد عشر سنوات ."
(مارثا ستيوارت)

" القول الأكثر أهمية والمثل الوحيد هو أن العميل يأتي أولاً ، أياً كان العمل ، فإن العميل يأتي أولاً." (كيري ستوكس ، رئيس Seven Seven)

" تعتمد قدرتك على الكسب اليوم إلى حد كبير على معرفتك ومهارتك وقدرتك على الجمع بين تلك المعرفة والمهارة بطريقة تساهم فيها بقيمة يدفع العملاء مقابلها."
(بريان تريسي)

"يجب أن يعكس كل متجر Wal-Mart قيم عملائه ويدعم الرؤية التي يمتلكونها لمجتمعهم." (سام والتون)

" أنا لا أعرف ما سيكون مصيرك ، ولكن هناك شيء واحد أعرفه: من بينكم الذين سيكونون سعداء حقًا هم أولئك الذين سعوا ووجدوا كيف يخدمون."
(ألبرت شفايتزر)

" تشير الإحصاءات إلى أنه عندما يشتكي العملاء ، يجب أن يكون أصحاب الأعمال والمديرون متحمسين حيال ذلك. يمثل العميل المشتكي فرصة كبيرة لمزيد من الأعمال ."
(زيج زيجلار)

" عميل واحد ، مع الاعتناء به جيدًا ، يمكن أن يكون أكثر قيمة من الإعلان بقيمة 10000

دولار". (جيم رون)

سنعمل من أجل فرحة الخدمة ، وسيتدفق الازدهار لنا ومن خلالنا في تيارات لا تنتهي " من الوفرة". (تشارلز فيلمور)

إن مجرد إرضاء العملاء لن يكون كافيًا لكسب ولائهم. بدلاً من ذلك ، يجب عليهم تجربة " خدمة استثنائية جديرة بتكرار أعمالهم وإحالتهم. افهم العوامل التي تدفع ثورة العملاء هذه.
"
(ريك تيت)

الخدمة الجيدة هي إفساد العميل ، وجعله صعبًا للغاية ومتطلبًا وغير معقول ، ثم "
."سيصبحون معتمدين بشدة علينا
(ديك نج)

كلما زاد تفاعلك مع العملاء ، أصبحت الأمور أكثر وضوحًا ، وأسهل تحديد ما يجب " عليك فعله." (جون راسل ، رئيس هارلي ديفيدسون)

لا يكفي تقديم خدمة رائعة للعملاء. يجب أن تعلمه بمهارة عن الخدمة الرائعة التي " يحصل عليها ". (المصدر غير معروف)

الزبون الراضي هو أفضل استراتيجية عمل على الإطلاق." (مايكل ليبوف)"

إن الشخص المصمم على تحقيق أقصى قدر من النجاح يتعلم المبدأ القائل بأن التقدم يتم " إحرازه خطوة بخطوة. منزل مبني من الطوب في وقت واحد. يتم الفوز بألعاب كرة القدم في المرة الواحدة. متجر كبير ينمو عميل واحد أكبر في كل مرة. كل إنجاز كبير هو
." سلسلة من الإنجازات الصغيرة
(ديفيد جوزيف شوارتز)

عندما يدخل عميل إلى متجري ، انساني. إنه ملك ". (جون واناماكر)"

إن أصعب شيء في قوة الثقة هو أنه من الصعب جدًا البناء ومن السهل جدًا تدميرها. إن "
." جوهر بناء الثقة هو التأكيد على أوجه التشابه بينك وبين العميل
(توماس واتسون)

يتجه العملاء نحو المنتجات والخدمات والأشخاص الذين يحبونهم ويبتعدون عن أولئك "
الذين لا يحبونهم." (ديفيد فريمانتل)
إن العمل المكرس تمامًا للخدمة لن يكون لديه سوى قلق واحد بشأن الأرباح. وسوف "
تكون كبيرة محرج." (هنري فورد)
نحن نقضي 600 ساعة في الأسبوع في تدليل النباتات. تخيل ما سنفعله لضيوفنا ". ‘‘
(فندق ميراج ، لاس فيغاس)

صيغة النجاح: قلة الوعد والإفراط في التسليم". (توم بيترز)"

فكر دائمًا في عملائك كموردين أولاً. اعمل معهم عن كثب ، حتى يتمكنوا من تزويدك "
." بالمعلومات التي تحتاجها لتزويدهم بالمنتجات والخدمات المناسبة
(سوزان مارتهالر)

الراحة والقيمة والاختيار لم تعد كافية للعديد من المتسوقين. يريدون مغامرة. يبحث "
.الأشخاص عن تجارب تسوق بعيدة عن الطريق الصحيح
(كيفين هيليكر)

أخبر موظفيني ، إذا طرحنا السجادة الحمراء لمليارديرات ، فلن يلاحظوا ذلك. إذا طرحناه "
لأصحاب الملايين ، فإنهم يتوقعون ذلك. وإذا طرحنا السجادة الحمراء لمئات من المئات ،
." فسيخبرون الجميع أنهم يعرفون
(غاري ريختر)

مهارات التأثير والتفاوض

القوة كلها قهر ، لكن انتصاراتها لم تدم طويلاً". (أبراهام لنكولن 1809-65)"

في الصراع ، تسمح لك الرغبة في التغيير بالانتقال من وجهة نظر إلى وجهة نظر: "
مكان أعلى وأكثر اتساعًا ، يمكنك من خلاله رؤية كلا الجانبين".
(توماس كروم)

لا تستسلم أبدًا ، أبدًا ، أبدًا ، أبدًا ، أبدًا ، أبدًا ، لا شيء عظيمًا أو صغيرًا ، كبيرًا أو تافهًا "
، لا تستسلم أبدًا إلا لقناعات الشرف والحس السليم. لا تستسلم أبدًا للقوة ؛ لا تستسلم أبدًا
لقوة العدو الساحقة على ما يبدو. "
(جيف تشين)

ليس هو من يكسب النقطة بالضبط في النزاع الذي يسجل أكبر عدد في الجدل ، لكنه هو "
من أظهر أكثر الصبر والمزاج الأفضل".
(صموئيل بتلر)

الفوز / الفوز هو موقف وليس نتيجة". (دون بويد)"

أي ترتيب عمل غير مربح للشخص الآخر سيثبت في النهاية أنه غير مربح لك. إن "
الصفقة التي تحقق الرضا المتبادل هي الوحيدة التي يمكن تكرارها ".
(ب. فوربس)

إذا كنت تميل إلى الميمنة لموازنة القارب مع ميل الرجل الآخر إلى الاتكاء بعيدًا عن "
الميناء ، فإن كلاكما على وشك البلل."
(كينيث كاي)

ليس علينا أن نتفق. نحتاج أن نفهم. " (المصدر غير معروف)"

بمجرد موافقتك على الامتياز ، لا يمكنك أبدًا إلغاؤه وإعادة الأشياء كما كانت." (هوارد " هيوز)

إذا تعلمت كيفية الاختلاف دون أن تكون غير مرغوب فيه ، فقد اكتشفت سر التوفيق ، " ".سواء كان ذلك في العمل أو العلاقات الأسرية أو الحياة نفسها
(برنارد ميلتزر)

الحل الوسط سيكون أكثر تكلفة دائمًا من أي من الاقتراحات التي يعرضها للخطر. (آرثر " بلوخ)

ربما هناك فقط خطية أساسية واحدة: نفاد الصبر. بسبب نفاد الصبر طردنا من الجنة ، " ." بسبب نفاد صبرنا لا نستطيع العودة
(WH Auden)

لا تنسوا أبدًا قوة الصمت ، هذا التوقف المثير للقلق بشكل كبير والذي يستمر ويستمر " ".وقد يحث الخصم في النهاية على الثرثرة والتراجع بعصبية
(لانس مورو)

استعد عن طريق معرفة شروط الخروج وبناء عدد المتغيرات التي يمكنك العمل معها " أثناء التفاوض. تحتاج إلى أن تكون على بعد مسافة قصيرة: مزيج من السعر والبنود " .والتسليمات التي تمثل أقل ما تقبله. بدون خريطة ، ليس لديك خريطة تفاوضية
(توماس كيزر)

إن الإستراتيجية الصحيحة للأمريكيين الذين يتفاوضون مع اليابانيين أو عملاء أجانب " آخرين هي استراتيجية يابانية: اطرح الأسئلة. عندما تعتقد أنك تفهم ، اطرح المزيد من الأسئلة. تشعر بعناية لنقاط الضغط. إذا تم الوصول إلى طريق مسدود ، لا تضغط. اقترح ." عطلة أو اجتماع آخر
(جون ل. جراهام)

الزميل الذي يقول أنه سيلتقي بك في منتصف الطريق عادة ما يقف على الخط الفاصل." "
(أورلاندو أ. باتيستا)

المناقشة هي تبادل للمعرفة. الحجة هي تبادل الجهل ". (روبرت كويلين)"

إن الاعتقاد بأننا نمتلك الحقيقة المطلقة يحط من قدرنا: فنحن نعتبر كل شخص تختلف "
طريقة تفكيره عن طريقتنا وحشًا وتهديدًا ، وبذلك نحول أنفسنا إلى وحوش وتهديدات
".لزملائنا
(أوكتافيو باز)

وتهدف صعوبات في حرض، لا تثبط. روح الإنسان هو أن تنمو قوية من الصراع." "
(وليام إليري تشانينج)

الشخص الذي يتصارع معنا يقوي أعصابنا ويزيد من مهارتنا. لدينا خصم هو مساعد "
لدينا." (إدموند بورك)

ألست أدمر أعدائي عندما أقوم بتكوين صداقات معهم؟" (أبراهام لنكولن 1809-65)"

من أجل التعامل مع أي مواجهة ، الشيء الأكثر فائدة الذي يمكنك معرفته هو القاعدة "
."الأولى للنجارة: معرفة أي مطرقة وأي مسمار وعدم خلطها
(ديان أندرسون)

عندما تقول نعم ، قلها بسرعة. ولكن خذ نصف ساعة دائمًا لقول لا ، حتى تتمكن من فهم "
جانب الزميل الآخر ". (فرانسيس كاردينال سبيلمان)

ويستند كل حرب على الخداع. لذلك ، عندما يكون قادرًا ، يتظاهر بالعجز ؛ عندما تكون "
نشطة ، خمول. عندما تكون قريبًا ، اجعله يبدو أنك بعيد. عندما تكون بعيدًا ، يجب أن
تجذبه ؛ يتظاهر بالاضطراب ويضربه. عندما يركز ، يستعد ضده. حيث هو قوي ،
." تجنبه. غضب جنراله وإرباكه. يتظاهر بالنقص ويشجع غطرسته
(قبل الميلاد Sun Tzu c 500)

قم بالمساومة قبل البدء في المحراث". (المثل العربي)"

الإنسان هو الحيوان الذي يساوم. لا يوجد حيوان آخر يفعل ذلك. كلب واحد لا يتبادل " العظام مع كلب آخر ". (آدم سميث)

القوة وليس الرأي ملكة العالم. ولكن الرأي الذي يستخدم القوة ". (بليز باسكال 1623-" 62)

إن مقياس الرجل هو ما يفعله بالسلطة". (بيتاكوس 650-570 قبل الميلاد)"

إن السلطة هادئة للغاية من الناحية المميزة ، وأن الهدوء نفسه له جانب القوة." (إدوارد " بولوير ليتون 1803-1873)

إن مفتاح القيادة الناجحة اليوم هو التأثير وليس السلطة". (كينيث بلانشارد)"

العهود بدون السيوف ليست سوى كلمات". (توماس هوبس 1588-1679)"

لقد وجدت أن أفضل طريقة لتقديم المشورة لأطفالك هي معرفة ما يريدونه ثم تقديم " المشورة لهم للقيام بذلك". (هاري ترومان 1884-1972)

إن الشؤون الإنسانية هي مثل لعبة الشطرنج: فقط أولئك الذين لا يأخذونها على محمل " الجد يمكن أن يطلق عليهم لاعبين جيدين". (هونغ تزو تشنغ 1593-1665)

غالبًا ما يتم استخدام الإحصائيات عندما يستخدم رجل مخمور أعمدة المصابيح: للدعم " أكثر من الإضاءة." (المصدر غير معروف)

هناك طريقتان لتحقيق نهاية مهمة: القوة والمثابرة. تقع القوة في الكثير فقط من القلة " المحظوظة ، ولكن المثابرة الصارمة والمستدامة يمكن أن يمارسها الأكثر تافهاً. قوتها ." الصامتة لا تقاوم مع الوقت
(آن سويتشين 1782 - 1857)

يمكننا أن نفعل أي شيء نريد القيام به إذا التزمنا به لفترة كافية". (هيلين كيلر 1880-" 1968)

الذهاب إلى القانون ، هو أن يقوم شخصان بإشعال النار على نفقتهم الخاصة لتدفئة " الآخرين والغناء لأنفسهم. ولأنهم لا يستطيعون الاتفاق على ما هو الحق والإنصاف ، ." فسيوافق كلاهما على عدم التظاهر بأنفسهم ، وأن الآخرين قد يكونون مزينين بالريش
(أوين فيلثام 1602-68)

يمكنك التعامل مع الناس بنجاح أكبر من خلال تجنيد مشاعرهم من خلال إقناع سببهم". "

(بول بي باركر)

الإدراك قوي وضعيف البصر. في الإستراتيجية ، من المهم أن ترى الأشياء البعيدة كما "
." لو كانت قريبة وأن تأخذ نظرة بعيدة عن الأشياء القريبة
(ميامونو موساشي 1584-1645)

من المستحيل إقناع رجل لا يختلف ، لكنه يبتسم". (موريل سبارك)"

المفاوضات الناجحة تكمن في معرفة ما يريده الطرف الآخر وتبين له طريقة للحصول "
."عليه بينما تحصل على ما تريد
(هيرب كوهين)

إحدى أفضل الطرق لإقناع الآخرين هي من خلال أذنيك: من خلال الاستماع إليهم." "
(دين راسك 1909-1994)

من يريد الإقناع ، يجب ألا يضع ثقته في الحجة الصحيحة ولكن في الكلمة الصحيحة. "
" .كانت قوة الصوت دائمًا أكبر من قوة الحس
(جوزيف كونراد 1857-1934)

نادراً ما يُنصح بمواجهة الأحكام المسبقة والعواطف. بدلاً من ذلك ، من الأفضل الالتزام
بها من أجل كسب الوقت لمكافحتها. تعرف على كيفية الإبحار برياح معاكسة حتى
تصادف رياحًا تهب في الاتجاه الصحيح. " (فورتشن بارتيليمي دي فيليس 1778)

الكلمات القوية والمريرة تشير إلى سبب ضعيف." (فيكتور هوغو 1802-85)"

(قبل الميلاد Publilius Cyrus 42) ".في الشجار ، تضيع الحقيقة دائمًا"

الصراع هو ذرة الفكر. إنه يدفعنا إلى الملاحظة والذاكرة. تحرض على الاختراع. إنها "
" .تصدمنا من السلبية الشبيهة بالأغنام وتضعنا في الملاحظة والتدليل
(جون ديوي 1859 - 1952)

لا تغضب! لا تتساوى حتى. المضي قدما!" (المصدر غير معروف)"

من يثبت حججه بالضوضاء والأمر يظهر أن العقل ضعيف". (ميشيل دي مونتين "
(92-1533

لا شيء أكثر تأكيدًا من أن الكثير من القوة وكذلك نعمة الحجج أو التعليمات تعتمد على "
إيجازها." (ألكسندر البابا 1688-1744)

إذا أردنا أن نسيطر على عواطف الآخرين ، فيجب علينا إتقان ما لدينا ، وإلا فإننا "
سننطلق دائمًا في مغامرات زائفة ؛ لن نكون قادرين على انتظار اللحظة المناسبة أو
اغتنام الفرصة المناسبة ، لأننا قد رحلنا. لن نتمكن من استخدام التلميحات اللطيفة
والكلمات الساحرة. سوف يعموننا عن طبيعة الموارد التي يجب أن نستخدمها وطرق
." استخدامها
(فورتشن بارتيليمي دي فيليس 1778)

إن الوفاق الكامل لهذا العالم يتكون من الخلافات". (سينيكا 3 ق.م - 65 م)"
قد يحدث في وقت ما أن يصبح الجدل الطويل سبب صداقة أطول. بشكل عام ، يتفق "
" .أولئك الذين يتنازعون مع بعضهم البعض أخيراً
(ساسكيا بانديتا 1182-1215)

من يثبت حججه بالضوضاء والأمر يظهر أن العقل ضعيف". (ميشيل دي مونتين "
(92-1533

من يصارع معنا يقوي أعصابنا ويزيد من مهارتنا. لدينا خصم هو مساعد لدينا." "
(إدموند بورك 1729-97)

احتقر أيضًا لإبطال منافسك بأي طريقة غير شريفة أو غير جديرة ؛ تسعى جاهدة لرفع "
نفسك فوقه فقط من خلال تفوقه. لذلك يجب أن تتوج مسابقة تفوقك بشرف ، إن لم يكن
." النجاح

(أخناتون 1375 قبل الميلاد)

" يجب عليك احترام بعضها البعض والامتناع عن النزاعات. لا يجب أن تتنافر مثل الماء والزيت ، ولكن يجب أن تختلط معًا مثل الحليب والماء ".
(بوذا 568-488 قبل الميلاد)

" في الجدل ينبغي للمرء أن يجتمع التوسل الجاد مع النكتة. وروح الدعابة الجادة ".
(غرجس 483 - 376 قبل الميلاد)

" لا تتكلم بقسوة مع أي شخص. أولئك الذين يتحدثون إليهم سوف يجيبونك بنفس الطريقة. الكلام الغاضب مؤلم: ضربات الضربات ستلمسك ".
(الدامابادا 300 قبل الميلاد)

" الشجار يتم تسويته بسرعة عندما يهجره طرف واحد: لا توجد معركة ما لم يكن هناك اثنان." (سينيكا 3 ق.م - 65 م)

" كن هادئًا في الدفاع عن الشراسة ، مما يجعل الخطأ خطأً وصدقًا." (جورج هربرت 1593-1632)

" لا تأخذ الجانب الخطأ من الجدال فقط لأن خصمك قد اتخذ الجانب الصحيح." (بالتاسار جراسيان 1601-58)

" في الجدل ، بدلاً من ذلك ، اسحب حجة خصمك بدلاً من أن تقدم له أي شيء خاص بك ، وبالتالي ستقاتله في بلده".
(هنري فيلدينج 1707-54)

" ليس هناك خير في الجدال مع المحتوم. الحجة الوحيدة المتاحة مع الريح الشرقية هي ارتداء معطفك ". (جيمس لويل 1819-91)

" إن الجريمة التي لا تغتفر هي الضرب. لا تضرب على الإطلاق إذا كان يمكن تجنبه ؛

لكن لا تضرب بهدوء أبدًا. " (تيودور روزفلت 1858-1919)

من يعلم لا يتكلم. من يتكلم لا يعرف. الصادق لا يبخل. الذي مبهرج ليس صادقا. من هو "
." الفاضل لا ينازع. من يخالف ليس فاضلاً
(لاو تزو 600 قبل الميلاد)

قد نقنع الآخرين بحججنا ولكن لا يمكننا إقناعهم إلا بمفردهم." (جوزيف جوبرت "
1754-1824)

أهم شيء في التواصل هو سماع ما لا يقال". (بيتر دراكر)"

إن كل حكومة - في الواقع كل منفعة ومتعة إنسانية ، كل فضيلة وكل عمل حصيف ، "
".تقوم على أساس تسوية ومقايضة
(إدموند بورك 1729-97)

ما يقنع هو القناعة. ثق بالحجة التي تتقدم بها. إذا لم تفعل ، فأنت جيد مثل الميت. سيشعر الشخص الآخر أن شيئًا ما ليس موجودًا ولن تكون هناك سلسلة من المنطق ، بغض النظر
" .عن مدى منطقية أو أنيقة أو رائعة ، ستفوز بقضيتك من أجلك
(ليندون بي جونسون)

إن المقاومة في البداية أسهل من النهاية". (ليوناردو دا فينشي 1452-1519)"

لهزيمة عدو قوي: نشر القوات للدفاع عن النقاط الاستراتيجية ؛ ممارسة اليقظة في " التحضير ؛ لا تكن كسولاً. تحقق بعمق في الوضع الحقيقي. ننتظر سراهم سرا. انتظر حتى يتركوا معقلهم. ثم اغتنم ما يحبونه. " (Sun Tzu c 500 قبل الميلاد)

إن الغرض هو العنصر الأساسي للسلطة. يتمتع الأشخاص والمنظمات الأقوياء بإحساس " قوي بالغرض ، بل وحتى منحرف. "
(مايكل ايزنر)

إن التجارة هي العدو الطبيعي لجميع المشاعر العنيفة. التجارة تحب الاعتدال ، وتبهج " في التسوية وهي أكثر حرصًا على تجنب الغضب. التجارة تجعل الرجال مستقلين عن بعضهم البعض وتعطيهم فكرة عالية عن أهميتهم الخاصة: إنها تقودهم إلى الرغبة في إدارة شؤونهم الخاصة وتعليمهم النجاح في ذلك. "
(أليكسيس دي توكفيل 1805 - 59)

في المفاوضات ، غالبًا ما يكون من المفيد أن تبدو وكأنك تهتز بالعاطفة ولكن من نوع " مختلف عما هو في العمل. يعطي الرجل المتحمس الأمل في كسبه ، في حين أن الرجل المحجوز يضع الآخرين في حالة حراسة. في الواقع ، الرجل الذي يتظاهر بالعواطف يشتت انتباه أولئك الذين يحاولون السيطرة عليه. "
(فورتشن بارتيليمي دي فيليس 1778)

يجب أن يعرف المفاوض نفسه ، ونقاط ضعفه ونقاط ضعفه ، بالإضافة إلى معرفة " خصمه ، من أجل تحقيق النجاح."
(أوتو فون بسمارك)

يجب أن يكون لدى المفاوض القدرة على التحمل - القدرة على التحمل الجسدي والعقلي. يجب أن يكون مستعدًا جسديًا ، لأنه لا يستطيع دائمًا التحكم في وقت المفاوضات لأن الأشخاص الآخرين متورطون ولا يجب عليه أن يتعب بسهولة. "
(وليام زارتمان وموررين برمان)

يقول السياسي: "سأعطيك ما تريد". يقول رجل الدولة: "ما تعتقد أنك تريده هو هذا. ما
"" ... يمكن أن تحصل عليه هو ذلك. ما تريده حقًا هو ما يلي
(والتر ليبمان)

أفضل استراتيجية هي أن تكون قوياً." (كارل ماريا فون كلاوزفيتز)"

سيضاعف المفاوض مكاسبه إلى أقصى حد إذا بدأ بطلبات عالية ، وكان لديه معدل "
".امتياز صغير ، وكان لديه حد أدنى مرتفع من التوقعات ، وهو مدرك للغاية وغير ثابت
(مايكل بليكر)

إن الهدف الأول لحل النزاع هو التأكد من أن كلا الجانبين يحافظ على احترام الذات". "
(المصدر غير معروف)

عندما تكون معرفة الرجل عميقة ، يتحدث جيدًا عن العدو. وبدلاً من السعي للانتقام ، "
فإنه يمد سخاء غير متوقع. يحول الإهانة إلى روح الدعابة ويذهل خصمه الذي لا يجد أي
." سبب لعدم الثقة به
(بالتاسار جراسيان 1601-1658)

أي ترتيب عمل غير مربح للشخص الآخر سيثبت في النهاية أنه غير مربح لك. إن "
." الصفقة التي تحقق الرضا المتبادل هي الوحيدة التي يمكن تكرارها
(ب. فوربس)

استعد للمفاوضات من خلال معرفة شروط الابتعاد وبناء عدد من المتغيرات التي يمكنك "
العمل معها أثناء المفاوضات. يجب أن تكون على بعد مسافة سير ، ومزيج من السعر
." والبنود والتسليمات التي تمثل أقل ما تقبله. بدون واحد ، ليس لديك خريطة طريق
(توماس كيزر)

سيجلس الناس ويلاحظوك إذا كنت ستجلس وتلاحظ ما يجعلهم يجلسون ويلاحظون." "
(فرانك رومر)

لا تنسوا أبدًا قوة الصمت ، هذا التوقف المثير للقلق بشكل كبير والذي يستمر ويستمر " وقد يحث الخصم في النهاية على الثرثرة والتراجع بعصبية."

(لانس مورو)

إن أفضل المفاوضين يعرفون أن التفاوض هو تعاون وليس مواجهة. تذكر ما قاله آبي لينكولن ، "إذا كنت ستقاتل ، فلا تدعهم يتحدثون معك للتفاوض. ولكن ، إذا كنت ستتفاوض ، فلا تدعهم يتحدثون إليك في القتال ."
(جون باتريك دولان)

" إن قدرتك على التفاوض والتواصل والتأثير وإقناع الآخرين بفعل الأشياء أمر لا غنى عنه تمامًا لكل ما تحققه في حياتك. أكثر الرجال والنساء فعالية في كل مجال هم أولئك الذين يستطيعون تنظيم تعاون ومساعدة الآخرين بشكل كفؤ لتحقيق أهداف مهمة ."
(بريان تريسي)

إذا استمعت ، فلدي ميزة ؛ إذا تحدثت ، فإن الآخرين لديهم ذلك ". (المثل العربي)"

" أنا وأنت لدي تضارب في الاحتياجات. أنا أحترم احتياجاتك ، ولكن يجب أن أحترم احتياجاتي أيضًا. لن أستغل سلطتي عليك ، لذا فزت وخسرت ، لكنني لا أستطيع الاستسلام وأسمح لك بالفوز على حساب خسارتي. لذا ، دعنا نوافق على البحث معًا عن حل يرضي احتياجاتك ويفي أيضًا ، حتى لا يخسر أحد ."
(توماس جوردون)

" تذكر ، ليس فقط أن تقول الشيء الصحيح في الوقت المناسب في المكان المناسب ، ولكن الأصعب بكثير أن تترك الشيء الخاطئ دون أن تقال في اللحظة الخطأ."
(بنجامين فرانكلين)

" كقاعدة عامة ، أي شيء إما أن يصرخ أو يهمس لا يستحق الاستماع إليه". (فريدريك لانجبج)

" إن المفاوضات بين الأطراف المتنازعة تشبه عبور نهر بالسير على صخور زلقة ... إنها محفوفة بالمخاطر ، لكنها الطريقة الوحيدة للعبور."
(هوبير همفري)

لديك أكثر مما تظهر ؛ تحدث أقل مما تعرف. " (وليام شكسبير)"

تعرف دائما على الطرف الآخر. لا تفاوض أبداً مع شخص غريب ". (سومرز وايت)"

إرضاء الناس هو خطوة رائعة نحو إقناعهم." (فيليب دورمر ستانهوب 1694-1774)"

الانخراط فقط عندما تكون في مصلحة الدولة: توقف عندما يكون ذلك على حسابها. لا "
." تتحرك إلا إذا كانت هناك مزايا محددة للفوز
(قبل الميلاد Sun Tzu c 500)

إن التفاوض في مجال الأعمال يدور حول الأشخاص الذين يملكون المال لقاء أشخاص "
من ذوي الخبرة. يحصل الأشخاص ذوو الخبرة على المال ؛ الأشخاص الذين لديهم المال
." يحصلون على الخبرة
(المصدر غير معروف)

لا تغضب. لا تتساوى حتى. المضي قدما." (المصدر غير معروف)"

مهارات العرض

" إن الشخص الذي يستطيع التفكير ، ولكن لا يمكنه التعبير عما يعتقده ، يضع نفسه على مستوى الشخص الذي لا يستطيع التفكير". (بريكليس 495 - 429 قبل الميلاد)

" عند التحدث: أولاً ، لديك ما تقوله ؛ ثانيًا ، قلها ؛ ثالثًا ، توقف عندما تقولها ؛ وأخيرًا أعطها عنوانًا دقيقًا. "
(جون شو بيلينجز)

" إنهم يتوقعون عرضًا احترافيًا ، لذا يتوقعون رؤية محترف. ارتدِ ملابس مناسبة للمناسبة ، لكن لا تكن أحد الجمهور. "
(ويس روبرتس)

" استفد من كل فرصة لممارسة مهارات العروض التقديمية الخاصة بك حتى عندما تنشأ مناسبات مهمة ، ستحصل على الهدية والأسلوب والحدة والوضوح والعواطف للتأثير على الآخرين."
(جيم رون)

لا يمكن لأحد أن يتذكر أكثر من ثلاث نقاط." (فيليب كروسبي)"

يستغرق الأمر ساعة واحدة من التحضير لكل دقيقة من وقت العرض." (وين " بورجراف)

" يحظى كبار مقدمي العروض بالسيطرة الكاملة على مخاوفهم. إنهم يخافون من عبدهم وليس سيدهم ". (دوغ معلوف)

الفكاهة تشفي الضحك". (جيرالد سي مايرز)"

أخبر الجمهور بما ستقوله ، قلها ؛ ثم أخبرهم بما قلته ". (ديل كارنيجي)"

إن مهارة فن الاتصال أمر بالغ الأهمية لنجاح القائد. لا يمكنه تحقيق أي شيء إلا إذا "
." استطاع التواصل بفاعلية
(نورمان ألين)

عندما أتحدث إلى جمهور كبير ، أتخيل أنني أتحدث إلى شخص واحد." (ريد باربر)"

الخطيب أو المؤلف لا ينجح أبدًا حتى يتعلم جعل كلماته أصغر من أفكاره." (رالف "
والدو إمرسون 1803-82)

ابتسم عندما تبدأ ، وعندما تنتهي وعندما تقول شيئًا مهمًا." (المصدر غير معروف)"

عندما تتحدث - أعتقد أنك الخبير للتحدث إلى هذا الجمهور في هذا الوقت حول هذا "
." الموضوع. هذا هو السبب الوحيد الذي يجعل الجمهور يستمع إليك
(جورج تورك)

إذا عدت إلى الكلية مرة أخرى ، فسأركز على مجالين: تعلم الكتابة والتحدث أمام "
" .الجمهور. لا شيء في الحياة أكثر أهمية من القدرة على التواصل بشكل فعال
(الرئيس الأمريكي جيرالد فورد)

إن القدرة على التعبير عن فكرة قريبة من أهمية الفكرة نفسها". (برنارد باروخ)"

إن أفكار المتحدث قابلة للتصديق فقط إلى الدرجة التي يُنظر فيها إلى المتحدث بأنه "
موثوق. تعتمد مصداقية المتحدث على مصداقيته وكفاءته وحسن النية. المتكلم ذو التنظيم
الجيد يعتبر عادة مؤهلاً. المتكلم الجذاب والديناميكي سيُنظر إليه على أنه أكثر مصداقية
" .من غير المتكلم
(ليني لاسكوسكي)

لديك كل الثقة التي ستحتاجها في داخلك. قد تكون مخفية بعمق - يجب أن تسمح لنفسك "
" .بالسماح لها بالخروج
(جورج تورك)

المتحدث الذي يحاول نقل الناس إلى التفكير أو العمل يجب أن يهتم بنفسه بالآلام." "
(أرسطو)

السمة هي مساعدة للذاكرة ، فهي تساعدك خلال العرض التقديمي تمامًا كما توفر أيضًا "
".خيط الاستمرارية لجمهورك
(ديف كاري)

الكلام فضّي ، والصمت ذهبي. الكلام إنسان ، والصمت إلهي ". (المثل الألماني)"

إذا قمت بإثارة نقطة مرة واحدة فقط ، في نهاية العرض التقديمي ، فإن 10٪ فقط من "
" .الجمهور سيتذكرها. إذا كررت نقطة ست مرات ، فإن الاحتفاظ يقفز إلى 90٪
(بيل ويلسون)

كما هو معروف عن سفينة من الصوت ، سواء كانت متصدعة أم لا ، حتى تثبت "
".الرجال من خلال خطاباتهم ، سواء كانوا حكماء أو أحمق
(Demosthenes 384 - 322 قبل الميلاد)

سر أن تكون مملًا هو أن تقول كل شيء." (فولتير 1694-1778)"

إن أفضل بلاغة هي التي تنجز الأمور ؛ الأسوأ هو ما يؤخرهم ". (ديفيد لويد جورج "
(1945-1863

إن أبسط طريقة لتخصيص حديثك هي الاتصال بأفراد الجمهور مقدمًا واسألهم عما "
يتوقعونه من جلستك ولماذا يتوقعونها. ثم استخدم علامات الاقتباس الخاصة بهم طوال
." عرضك التقديمي
(ألان بيز)

العروض التقديمية مثل الأطفال: الحمل أسهل من الولادة." (بات أومالي)"

يستغرق الأمر عادةً أكثر من ثلاثة أسابيع لإعداد خطاب مرتجل جيد." (مارك توين "
(1910-1835

إنها بلاغة كاللهب: إنها تتطلب المادة لإطعامها ، والحركة لإثارة وإشراقها أثناء "
حرقها". (تاسيتوس 55-117)

يتألف البلاغة من جعل الخطاب مفهوماً للجمهور ومقبولاً للمتعلمين". (مثل صيني)"

لا يمكنني أن أتذكر أبدًا الخوف من الجمهور. إذا استطاع الجمهور أداء أفضل ، "
." فسيكونون هنا على خشبة المسرح وسأكون هناك لمشاهدتهم
(إيثيل ميرمان 1909 - 84)

لا تقل القليل في كثير من الكلمات ، ولكن الكثير في بضع كلمات." (فيثاغورس 582-"
507 قبل الميلاد)

لا شيء معدي مثل الحماس: إنه يحرك الحجارة ، ويسحر الوحشيين. الحماس هو "
." عبقرية الصدق والحقيقة لا يحقق أي انتصارات بدونها
(إدوارد بولوير ليتون 1803-73)

موضوع الخطابة ليس الحقيقة بل الإقناع." (جيمس ماكولي 1800 - 59)"

يخشى الهواة ما سيضعه في خطابه. الخبير قلق بشأن ما يجب أن يتركه. إن الأداء الفني مركّز ، وله تركيز مركزي ".
(إدغار دايل)

لا بأس من وجود فراشات في معدتك. فقط اجعلهم يطيرون في تشكيل. " (روب " جيلبرت)

سيجد الصوت الصغير في الجزء الخلفي من رأسك دائمًا خطأ ما فيك. ولكن لا يمكن " لأي شخص آخر سماع هذا الصوت ". (المصدر غير معروف)

الشخص الوحيد الذي يستمع إلى كل كلمة في كلمتك هو أنت." (جورج تورك)"

احذر من الأحمق الذي يصل حجم كلماته إلى عشرة رجال ، مائة سهام بالرصاص وكل " واحدة واسعة من الهدف. إذا كنت حكيماً ، فقم بإطلاق النار على هذا وتلك المستقيمة ".
(السعدي 1184 -؟)

اسأل نفسك ،" إذا كان لدي ستين ثانية فقط على المسرح ، فما الذي سأقوله بالتأكيد " لتوصيل رسالتي. " (جيف ديوار)

الحماس مثل التموج: ينتشر". (المصدر غير معروف)"

الصوت ليس سوى الهواء المطروق." (سينيكا 3 بي سي - 65 م)"

يجب أن يبتسم الشخص الكبير أكثر من الشخص الصغير. عندما نرى شخصًا كبيرًا " يعبس علينا نكون خائفين. عندما نرى شخصًا عبوسًا ـ نفكر ، "يمكنني أخذه".
(جورج تورك)

نظرًا لأن الأوعية الفارغة تصدر أعلى الأصوات ، لذا فإن أعظم الثرثارين هم الأقل " ذكاءً." (أفلاطون 427-347 قبل الميلاد)

ما هو قوي هو عندما يكون ما تقوله هو مجرد غيض من فيض ما تعرفه." (جيم رون)"

ما يفتقر إليه الخطباء في العمق ، يمنحك طولًا." (مونتسكيو 1689 - 1755)"

تقشف الكلام يتألف من التحدث بصدق ومفيدة وتجنب الكلام الذي يسيء." (بهاغافاد " غيتا 400 قبل الميلاد)

لا تعامل كل جمهور على نفس العرض التقديمي كما لو كانوا جميعًا مجرد آلات " استماع. كلما كان ذلك ممكنًا ، اجعل كل جمهور يعتقد أنك تهتم به وتشعر أنك محظوظ أو يشرفك الحصول على فرصة لمخاطبتهم ". (رانولف فينيس)

إنه رجل بليغ قادر على التعامل مع الأشخاص المتواضعين بحذر ، وأشياء سامية بشكل " ".مثير للإعجاب ، وأشياء معتدلة بشكل معتدل
(سيسيرو 106-43 قبل الميلاد)

على إجابات سريعة." (بلوتارخ 46 - 120) Abstruse يجب أن تحتوي أسئلة"

لجعل الكلام خالداً ، لا يجب أن تجعله أبديًا." (ليزلي هور بليشا)"

أنا لا أعترض عندما ينظر الناس إلى ساعاتهم أثناء التحدث ، لكنني أعترض بشدة " ".عندما يبدأون في هزهم لمعرفة ما إذا كانوا لا يزالون يركضون
(اللورد بيركيت)

إن بلاغة حقيقية تتمثل في قول كل ما هو ضروري ولا شيء سوى ما هو ضروري". "
(لاروشوكولد 1613-80)

الكلام قوة: قوة الإقناع ، والتحويل ، والإكراه". (رالف والدو إمرسون 1803 - 1882)"

لا يوجد فهرس من الحروف على هذا النحو مثل الصوت." (بنيامين دزرائيلي 1804-"
81)

بلاغة: فن قول الأشياء بطريقة تجعل أولئك الذين نتحدث إليهم يمكنهم الاستماع إليهم "
بكل سرور". (بليز باسكال 1623-62)

الخطاب المنطوق قد يمتد بقوة كموجة المد والجزر الكبرى. ولكن ، مثل الموجة ، تموت "
أخيرًا على نحو ضعيف على الرمال. يسمعها عدد قليل ، يتذكرها عدد قليل ، ويتلاشى ،
مثل صدى في الجبال ، دون ترك أي قوة. إنها الكلمة البشرية المكتوبة ، التي أعطت قوة
." واستمرارية للفكر الإنساني
(ألبرت بايك 1809 - 91)

أثمن الأشياء في الكلام هي فترات التوقف". (رالف ريتشاردسون)"

للإنسان قوة عظيمة في الكلام ، لكن الجزء الأكبر منها فارغ ومضلل. الحيوانات لديها "
." القليل ، ولكن هذا القليل مفيد وحقيقي. والأفضل شيء صغير ومؤكد من الباطل الكبير
(ليوناردو دا فينشي 1452-1519)

في التحليل الأخير ، ما ننقله ببلاغة أكثر بكثير من أي شيء نقوله أو نفعله." (ستيفين "
كوفي)

تخصيص المواد الخاصة بك لجمهور معين. مهما كانت ذكاءك ، رائعة ، ثاقبة أو "
أسقطت ميتًا رائعًا ، قد يكون الناس عمومًا مهتمين أكثر بأنفسهم أكثر منك. النكات
المدروسة والموجهة حول عالمهم والأشخاص فيه (خاصة كبار السن) سوف يسخنون
غرفة مثل أي شيء آخر يمكن ". (كلايف كولمان)

إنه لأمر محزن عندما لا يكون لدى الرجال الذكاء في التحدث بشكل جيد ، أو الحكم "
على لسانهم." (لا بروبير 1645-96)

بشكل عام ، أولئك الذين ليس لديهم ما يقولونه مبتكرون لقضاء أطول وقت في قوله." "
(جيمس لويل 1819-91)

اطرح على الجمهور سؤالًا ذا صلة ربما لم يطرحوه على أنفسهم من قبل ، ولكنهم "
سمعوه الآن ، يريدون حقًا معرفة الإجابة - ثم قم بإثارة إجابتهم فقط في نهاية العرض
، "try" بـ "try" التقديمي. على سبيل المثال ، في عشاء للرجبي ، اسأل عن سبب تسمية
" !؟ الجمهور يحبه"S" أو في وظيفة استثمارية ، لماذا يُشير الدولار إلى
(بيتر ريدينج)

مهما كانت الكلمات التي نختارها يجب أن نختارها برعاية للناس ، فسوف نسمعها "
ونتأثر بها من أجل الخير أو المرض." (بوذا 568-488 قبل الميلاد)

لا تخف من ذكر ما هو واضح لك ، فقد لا يكون واضحًا لجمهورك." (جون هارفي "
جونز)

لا يهم أين تتحدث ، ما الذي تتحدث عنه أو الذي تتحدث إليه ، هذا هو عرض الأعمال. "
يجب أن يرحب أي خطاب بالجمهور. السر في إلقاء خطاب ترفيهي هو رواية القصص -
." يجب على كل متحدث جيد تطوير فن رواية القصص
(جرادي جيم روبنسون)

في كل جمهور سيكون هناك شخص يكرهك في الأفق. لا تستطيع تحمل صوتك ، تكره "
".ملابسك ، تفترض أنك غبي. عادة ما يكونون في الصف الأمامي يحدقون بك. تجاهلهم
(كلوي ليس)

الرجل المتفوق متواضع في كلامه لكنه يفوق في أفعاله". (كونفوشيوس 551 - 479 "
قبل الميلاد)

تحدث فقط في المكان والزمان المناسبين ، بعد إيلاء الاعتبار الواجب. إذا كنت تقول "
" .أقوال أنيقة في كثير من الأحيان ، حتى أنها تفقد قيمتها
(ساسكيا بانديتا 1182-1215)

الإيجاز هو سحر بلاغة". (سيسيرو 106-43)"

هناك دائمًا ثلاثة خطابات ، مقابل كل كلمة ألقيتها بالفعل. الشخص الذي تدربت عليه ، "
" .الذي أعطيته ، والذي ترغب في أن تقدمه
(ديل كارنيجي)

." لقد نسينا بداية خطابك. لم ننتبه إلى الوسط ؛ ولا شيء يمنحنا أي متعة سوى النهاية"
(بنيامين دزرائيلي 1804-81)

الجمهور يهتم فقط طالما أنك تعرف إلى أين أنت ذاهب." (فيليب كروسبي)"

كن مسليًا: لا تروي أبدًا قصصًا غير لطيفة ؛ قبل كل شيء ، لا تخبر أبداً طويلة. " "
(بنيامين دزرائيلي)

إذا كنت أتحدث عشر دقائق ، فأنا بحاجة إلى أسبوع للإعداد ؛ إذا خمسة عشر دقيقة ، "
." ثلاثة أيام ؛ إذا نصف ساعة ، يومين ؛ إذا ساعة ، أنا مستعد الآن
(وودرو ويلسون)

عند التعامل مع الناس ، تذكر أنك لا تتعامل مع مخلوقات المنطق ، ولكن مخلوقات "
العواطف." (ديل كارنيجي)

إذا كنت تتنفس بشكل صحيح ، فسوف تسمع صوتك ، فسوف تتوقف عندما تريد ذلك ، "
".وليس عندما تضطر إلى ذلك ، وسوف تبدد دوار الضوء الناتج عن نقص الأكسجين
(جورج تورك)

نحن نحب سماع القصص. لا نحتاج لمحاضرة أخرى. فقط اسأل أطفالك ". (المصدر "
غير معروف)

لا تلعب أي شيء بنفس الطريقة مرتين." (لويس أرمسترونغ 1901-71)"

أثناء الاستعداد ، امنح نفسك فرصة للتفكير بشكل خلاق في موضوعك من خلال " استغلال الأوقات الإبداعية ... المشي على الكلب ، والاستحمام ، وأوقات أخرى غير مرهقة. عندما تحصل على فكرة جديدة ، قم بتدوينها ووضعها في مجلد لاستخدامها لاحقًا. " (ايلين كوجلر)

لإقناع الجمهور ، اكتشف ما يؤمنون به ثم أخبرهم أنهم على حق". (ف.روزفلت " (1945-1882

لا تكن متعجرفًا أبدًا لجمهورك. أنت تعرف ما أعنيه "بالتنازل" ، أليس كذلك؟ " " (باتريك فورسيث)

التواصل مسؤولية أساسية لكل قائد. عندما تتحدث بشكل جيد ، فإنك تلهم الآخرين. ابدأ " بخطة ، ثم تدرب على عرضك التقديمي ، ثم كن نفسك. الجمهور ينتظر منك أن تنجح ." (ستيف كاي)

العرض الفعال هو 20٪ ما تعرفه و 80٪ ما تشعر به تجاه ما تعرفه." (جيم رون)"

وفقًا لمعظم الدراسات ، فإن خوف الناس الأول هو التحدث أمام الجمهور. الرقم الثاني " هو الموت. الموت هو رقم اثنين. هل هذا يبدو صحيحا؟ هذا يعني للشخص العادي ، إذا ذهبت إلى الجنازة ، فأنت أفضل حالاً في النعش من القيام بمدح الرثاء ". (جيري سينفيلد)

تحدث بهدوء ، وتحدث ببطء ، ولا تتحدث كثيرًا". (جون واين)"

يبدأ دماغ الإنسان في العمل لحظة ولادتك ولا يتوقف أبدًا حتى تقف للتحدث علنًا." "
(جورج جيسيل)

ستظل القصة دائمًا ملكًا ، بغض النظر عن مدى حبنا للتكنولوجيا." (إيثان مارتن)"

من خلال عدم الاستعداد، كنت تستعد للفشل." (بنجامين فرانكلين)"

يتم تجاهل الأشخاص الذين لا يلاحظونهم وتركهم وراءهم." (جون هولمز)"

لا تكن خجولًا أو شديد الحساسية تجاه أفعالك. كل الحياة هي تجربة. كلما أجريت المزيد " من التجارب ، كان ذلك أفضل. ماذا لو كانت خشنة قليلاً وقد تلطخ معطفك أو تمزق؟ ماذا لو فشلت وحصلت في التراب إلى حد ما مرة أو مرتين؟ مرة أخرى ، لن تخاف أبدًا من الانهيار. "
(رالف والدو إمرسون)

لا يهمني كم تعرف. إذا لم تكن قادرًا على شرح ذلك لي ، فأنت لا تعرف شيئًا ". (ديفيد " كونراث)

إذا قدمت نفسك كمثالية - فلن نصدقك وسنكرهك. نحن نحبك عندما نرى أنك غير كامل " مثلنا ".
(جورج تورك)

نحن معجبون بمعظم أولئك الذين يمكنهم العودة - الذين يمكنهم النهوض من التعثر. نحن " نعجب بأن أكثر من شخص كان لديه إبحار سلس ".
(المصدر غير معروف)

إذا تم الترحيب بجهودك في بعض الأحيان بلا مبالاة ، فلا تفقد قلبك. تقدم الشمس عرضًا " رائعًا في فجر النهار ، ومع ذلك فإن معظم الأشخاص من الجمهور يذهبون للنوم ".

(أدا تيكسيرا)

وقت التوقف عن الكلام هو عندما أومأ الشخص الآخر برأسه بالإيجاب ، لكنه لم يقل " شيئًا." (هنري س. هاسكينز)

إذا نجحت ، ستحصل على تصفيق ، وإذا حصلت على تصفيق ، فسوف تستمع إليه. " " .نصيحتي لكم بخصوص التصفيق هذا ؛ استمتع بها ولكن لا تصدقها (روبرت مونتجومري)

امنح جمهورك الأمل - هذا ما يريدونه." (جورج تورك)"

مصادر الويب حول فن التواصل

توفر موارد موقع الويب التالية التي يمكن الوصول إليها على الفور مزيدًا من المعلومات المتعمقة حول بعض النصائح والتقنيات والميزات في هذا الكتاب.

For the full range of Communication Skills products from ManageTrainLearn, click here: http://www.managetrainlearn.com/products/communications/

For the full range of Counselling Skills products from ManageTrainLearn, click here: http://www.managetrainlearn.com/products/counselling-skills/

For the full range of Customer Care products from ManageTrainLearn, click here: http://www.managetrainlearn.com/products/customer-care/

For the full range of Influencing and Negotiating Skills products from ManageTrainLearn, click here: http://www.managetrainlearn.com/products/influencing-and-negotiating-skills/

For the full range of Presentation Skills products from ManageTrainLearn, click here: http://www.managetrainlearn.com/products/presentation_skills/